

2024年度 患者満足度調査報告書

目次

I	患者満足度調査の概要	1
II	外来患者調査結果	4
	1 全体結果	4
	2 他施設との比較（ベンチマーク）	6
	3 診療科別の結果	13
	4 昨年度との比較	31
III	入院患者調査結果	32
	1 全体結果	32
	2 他施設との比較（ベンチマーク）	34
	3 病棟別の結果	38
IV	回答者の属性	48
V	自由回答	51
VI	調査検討実施メンバー	61
VII	調査票	62

はじめに

～成長と進化の糧として～

患者の皆様のご多大なご協力の下に実施いたしました2024年度患者満足度調査の結果がまとまりました。皆様の温かいご協力に心から感謝を申し上げます。

静岡県立静岡がんセンターは、患者さんへの約束として「がんを上手に治す」「患者さんと家族を徹底支援する」「成長と進化を継続する」の三つの理念を掲げています。開院当初より、これらの約束を実現するためには、患者さんとご家族のご意見と評価に応えることが何よりも大切であると考えて、さまざまな取り組みを行ってきました。その最も代表的な活動として、院内各所に配置した「ご意見箱」の投書を毎日回収し、その内容を幹部が検討して改善策を打ち出すシステム、病院組織に属さない「よろず相談」が患者さんのお話を伺いその内容を病院に伝え、患者さんとともに問題解決を図ろうとするシステムがあります。

これらの活動に加えて、さらに多くの方々の声を聞くために、2004年度より「患者満足度調査」をスタートしました。1年に1回、患者さんに静岡がんセンターの医療・設備に関してお答えいただく質問票の調査です。これは、静岡がんセンターの患者さんという大きな集団としてのご意見と、医療者に直接伝え難かった患者さん個々のさまざまなご意見を把握するシステムです。

静岡がんセンターでは、この「患者満足度調査」を2004年度に事前調査を行った上で、2005年度から2009年度までの5年間、同じ内容で調査を行いました。これらの結果をふまえ、対象者や質問の構成、項目等を見直して、2012年度から2023年度は新たな内容で調査を行いました。

ここにお届けいたしますのは、2024年11月～12月に行いました第12回目の調査報告書です。今年度は、新たに日本医療機能評価機構の「患者満足度・職員やりがい度支援プログラム」を導入して実施しました。このプログラムの特徴は、本プログラムに登録している他施設との比較（ベンチマーク）が可能であることです。つまり、当院が全体のどのくらいの位置にいるかがわかり、客観性のある評価として捉えることができるということです。調査は、外来通院中の患者さんを対象に実施していましたが、今回から入院患者さんも調査対象としました。実施方法についても質問票を返送していただく負担を考慮し、新たにスマートフォンなどWebによる回答もできるようにしました。

私たちは三つの約束を果たすことを目指し、皆様からいただきました貴重なご意見を成長と進化の糧として、一つも無駄にすることなく、誠実に、たゆまず、努力を重ねてまいります。どうかこれかもご支援いただきますようお願い申し上げます。

静岡県立静岡がんセンター
QI委員会/患者満足度調査部会長
寺島 雅典

I 患者満足度調査の概要

(1) 調査の意義と目的

この調査は、静岡がんセンターで診療を受けている患者さんが、当センターで受けている診療、療養環境や職員の対応に関して日頃感じていることなどについて伺い、患者さん一人ひとりの声に耳を傾けることで、今後の診療と患者さんや家族への支援のあり方を検討するものである。当センターでは2004年度に事前調査、2005年度から2009年度まで継続して「患者満足度調査」を実施してきた。その結果を踏まえ、2012年度からは対象者や質問の構成、項目等を見直し、新しい調査内容で実施し、本年度は12回目の調査となる。

(2) アンケートに関する倫理

この調査は、静岡がんセンターの倫理審査委員会の審査を受け、参加される皆さんの人権が守られ、科学的に妥当であることが確認され、承認を受けたものである。

(3) 調査期間

- ・外来 2024年11月11日～11月15日
- ・入院 2024年11月11日～12月8日

(4) 調査対象者

静岡がんセンターに通院または入院の患者さんのうち、

- ・調査期間中に受診された外来患者さん
- ・調査期間中に退院された入院患者さん
- ・上記のいずれかに該当し、調査への協力について同意が得られた患者さん

(5) 調査方法

- ・日本医療機能評価機構の「患者満足度・職員やりがい度プログラム」に基づいて実施
- ・以下の2通りの方法を併用し、いずれか一方で回答
 - ① 自記式質問紙調査により、患者さん自身が回答を直接記入
 - ② インターネットに接続したスマートフォンやタブレットを使用したWeb調査で、QRコード読み取りにより設問に回答
- ・外来 診療科待合で当センター職員が調査資料一式を配布
- ・入院 病棟で退院前に当センター職員が調査資料一式を配布
- ・①の場合は、静岡がんセンターへの郵送または院内に設置した回収箱への投函による回収
- ・②の場合は、日本医療機能評価機構へ直接送信され保存

(6) 調査票の回収状況

	配付数	回答数 (内訳：調査票/Web)	有効回答率
外来	1,000	719 (674/45)	71.5%
入院	919	482 (411/71)	52.4%

調査票回答率：94% Web 回答率：6%

(7) 注意事項

- ・百分率 (%) は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100%にならないことがある。
- ・「n」は回答者数を表す。
- ・設問 16「静岡がんセンターを親しい方へすすめようと思いますか」は、総合評価の設問で必須回答のため、無回答の場合は無効と規定されている。無回答であった場合は、回答数に含めていない。
- ・記載スペースの関係上、一部の質問、自由回答において文言を省略している。

(8) 集計方法について

- ・「患者満足度・職員やりがい度支援プログラム」の設問 1～15 は、「とても満足」5 点、「やや満足」4 点、「ふつう」3 点、「やや不満」2 点、「とても不満」1 点、「利用なし」0 点) の 5 段階評価で、各設問の平均得点 (点) と 5 段階評価の回答割合 (%) で表す。
- ・設問 16「静岡がんセンターを親しい方にもすすめようと思いますか」は、「総合評価」の設問で、「すすめる」5 点、「まあまあすすめる」4 点、「どちらともいえない」3 点、「あまりすすめない」2 点、「すすめない」1 点の 5 段階評価で、平均得点 (点) と 5 段階評価の回答割合 (%) で表す。

(9) 集計結果や解析者コメントについて

- ・「患者満足度・職員やりがい度支援プログラム」の 5 段階評価のうち、上位 2 区分「とても満足」と「やや満足」を合わせた割合を「満足度」と定義している。
- ・2023 年度までの調査は、「4 満足」、「3 どちらかといえば満足」、「2 どちらかといえば不満足」、「1 不満足」の 4 段階評価で評価し、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた割合を「満足度」として定義している。
- ・今回の評価は、2023 年度までの 4 段階評価と 5 段階評価の違いがあるが、下位 2 区分は不満足の評価で共通点である。過去の調査結果と今年度の調査結果について比較する際は、5 段階評価の「満足度」に「ふつう」の割合を合わせた割合と 2023 年度までの 4 段階評価の「満足度」を比較することとした。
- ・設問 1～15 は、未記入等の理由で回答結果を集計に含むことができなかった場合もあるため、回答者数は各項目によって異なる。したがって、項目間の比較には注意が必要である。
- ・グラフ中で各選択肢の割合を示す数値 (%)、及び「満足度」の数値 (%) は、いずれも小数点以下第 2 位を四捨五入して表示している。このため、グラフ中に示された数値の合計と、「満足度」の数値は一致しない場合がある。
- ・グラフ中で平均得点を示す数値 (点) は、小数点以下第 3 位を四捨五入して表示している。

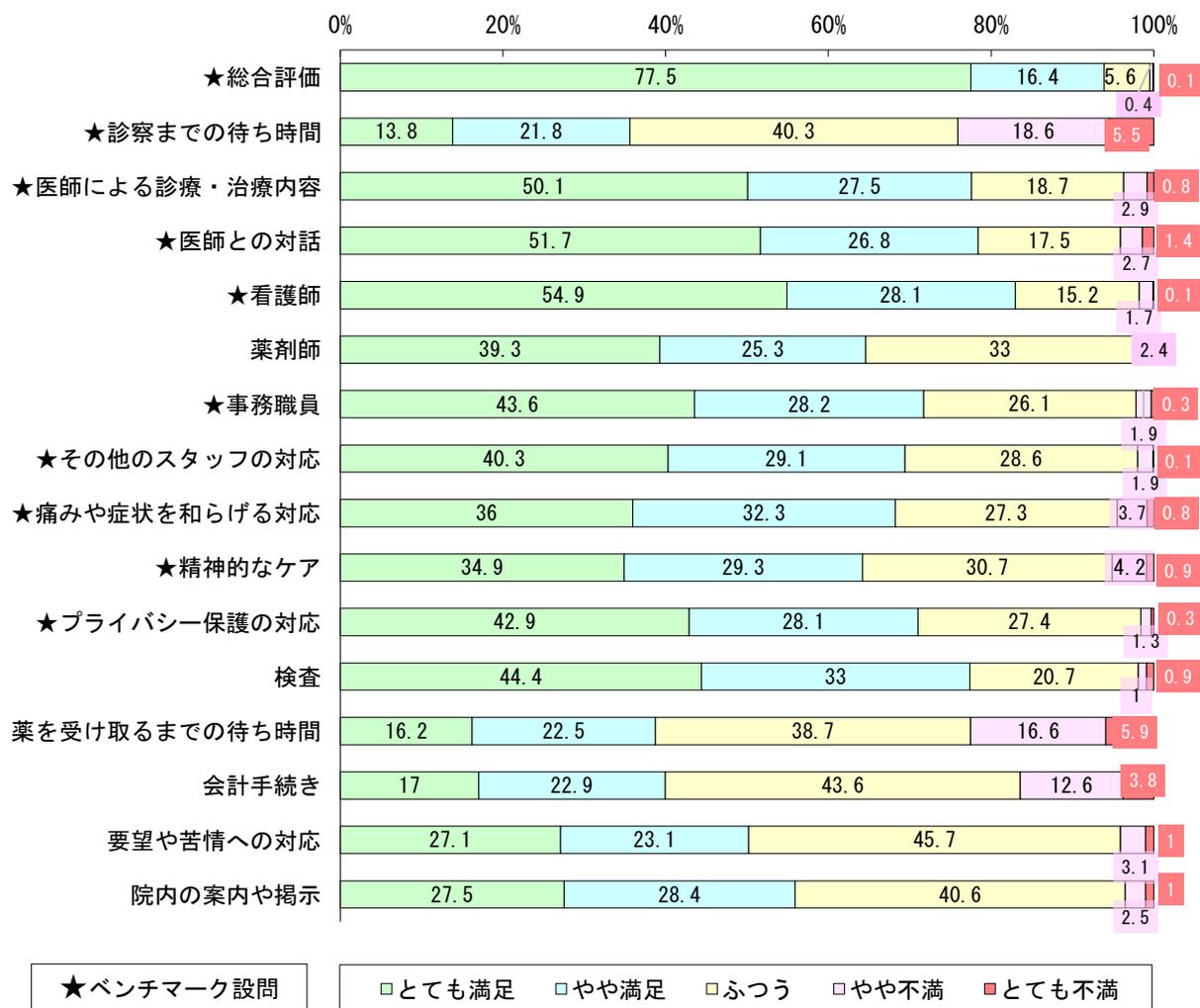
(10) 他施設との比較について

- ・日本医療機能評価機構の「患者満足度・職員やりがい度支援プログラム」は、本プログラムに登録している他施設との比較（ベンチマーク）が可能である。静岡がんセンターは、「一般病院大規模 500 床以上」の区分に該当する。「一般病院大規模 500 床以上」の定義は、病院機能評価一般 2 の受審病院で 500 床以上または病院機能評価一般 3 の受審病院となっている。この区分に該当する他施設の中で、当院がどのくらいの位置にあるのかを表す。
- ・本プログラムには、ベンチマーク対象項目が、外来患者用、入院患者用に 11 項目ある。静岡がんセンターは、外来患者用に 10 項目、入院患者用に 11 項目のベンチマーク対象項目を設定しており、同じベンチマーク項目を設定している他施設との比較が可能となる。

Ⅱ 外来患者調査結果

1 全体結果

(1) 満足度割合



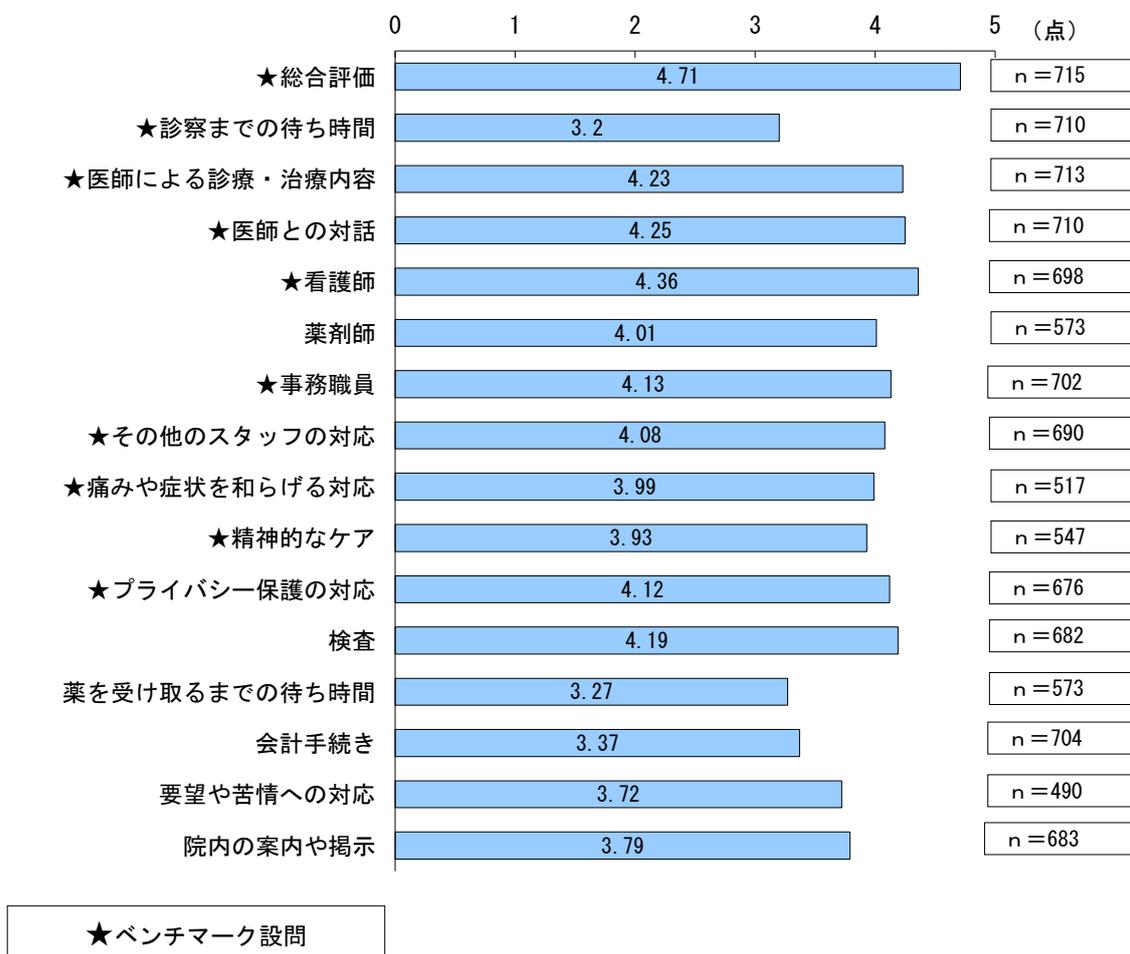
【集計結果】

「とても満足」と「やや満足」を合わせた割合を「満足度」と定義する。各設問の「満足度」は以下の通りである。

『総合評価』93.9%、『診察までの待ち時間』35.6%、『医師による診療・治療内容』77.6%、『医師との対話』78.5%、『看護師の対応』83.0%、『薬剤師の対応』64.6%、『事務職員の対応』71.8%、『その他のスタッフの対応』69.4%、『痛みや症状を和らげる対応』68.3%、『精神的なケア』64.2%、『プライバシー保護の対応』71.0%、『検査部門での対応』77.4%、『薬を受け取るまでの待ち時間』38.7%、『会計手続きの待ち時間』39.9%、『要望や苦情への対応』50.2%、『院内の案内や掲示』55.9%となっている。

(2) 平均得点

「とても満足」5点、「やや満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「とても不満」1点とし、平均得点で表したグラフを示す。



【集計結果】

平均得点は5点満点で、平均4点以上の項目は、『総合評価』、『医師による診療・治療内容』、『医師との対話』、『看護師』、『薬剤師』、『事務職員』、『その他のスタッフの対応』、『プライバシー保護の対応』、『検査』であった。

職員の対応に関する項目では、『看護師』4.36点で最も高く、次いで『医師との対話』4.25点、『検査』4.19点、『事務職員』4.19点、『その他のスタッフの対応』4.08点、『薬剤師』4.01点の順であった。

待ち時間に関する項目では、『会計手続き』3.37点、『薬を受け取るまでの待ち時間』3.27点、『診察までの待ち時間』3.20点で、16設問中の下位の3設問であった。

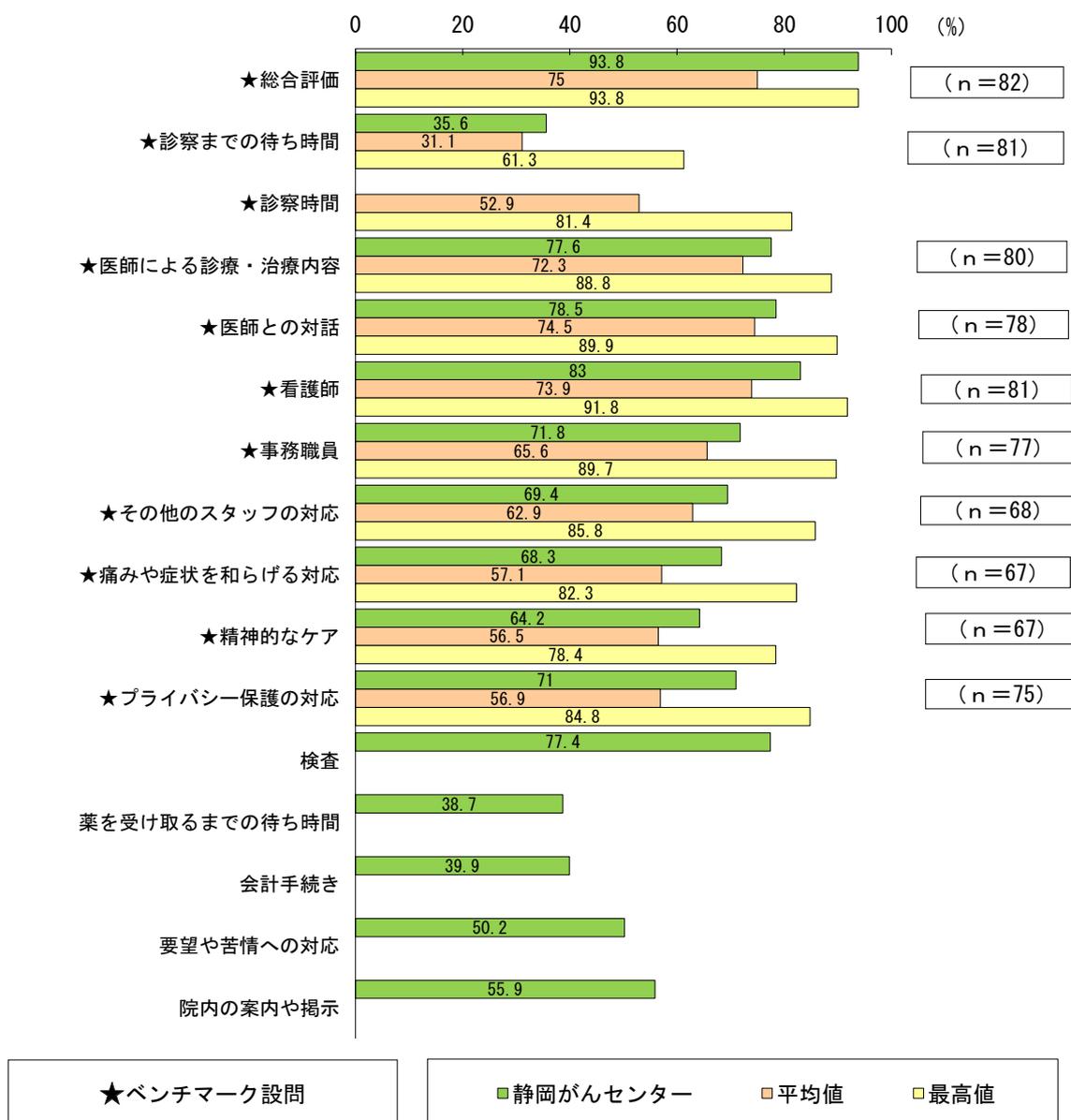
【解析者コメント】

待ち時間に関する設問『診察までの待ち時間』、『薬を受け取るまでの待ち時間』、『会計手続き』は4点未満であり、改善を急ぐ必要がある。

2 他施設との比較（ベンチマーク）

（1）満足度割合

5段階評価のうち、上位2区分「とても満足」と「やや満足」を合わせた割合を「満足度」と定義し、「満足度」を他施設との比較（ベンチマーク）を以下に示す。



【集計結果】

『総合評価』の「静岡がんセンターを親しい方にもすすめようと思いますか」は93.8%で、全設問中、最も「満足度」が高かった。他施設との比較では、平均値75.0%、最高値93.8%で、82施設登録中、静岡がんセンターは1位であった。

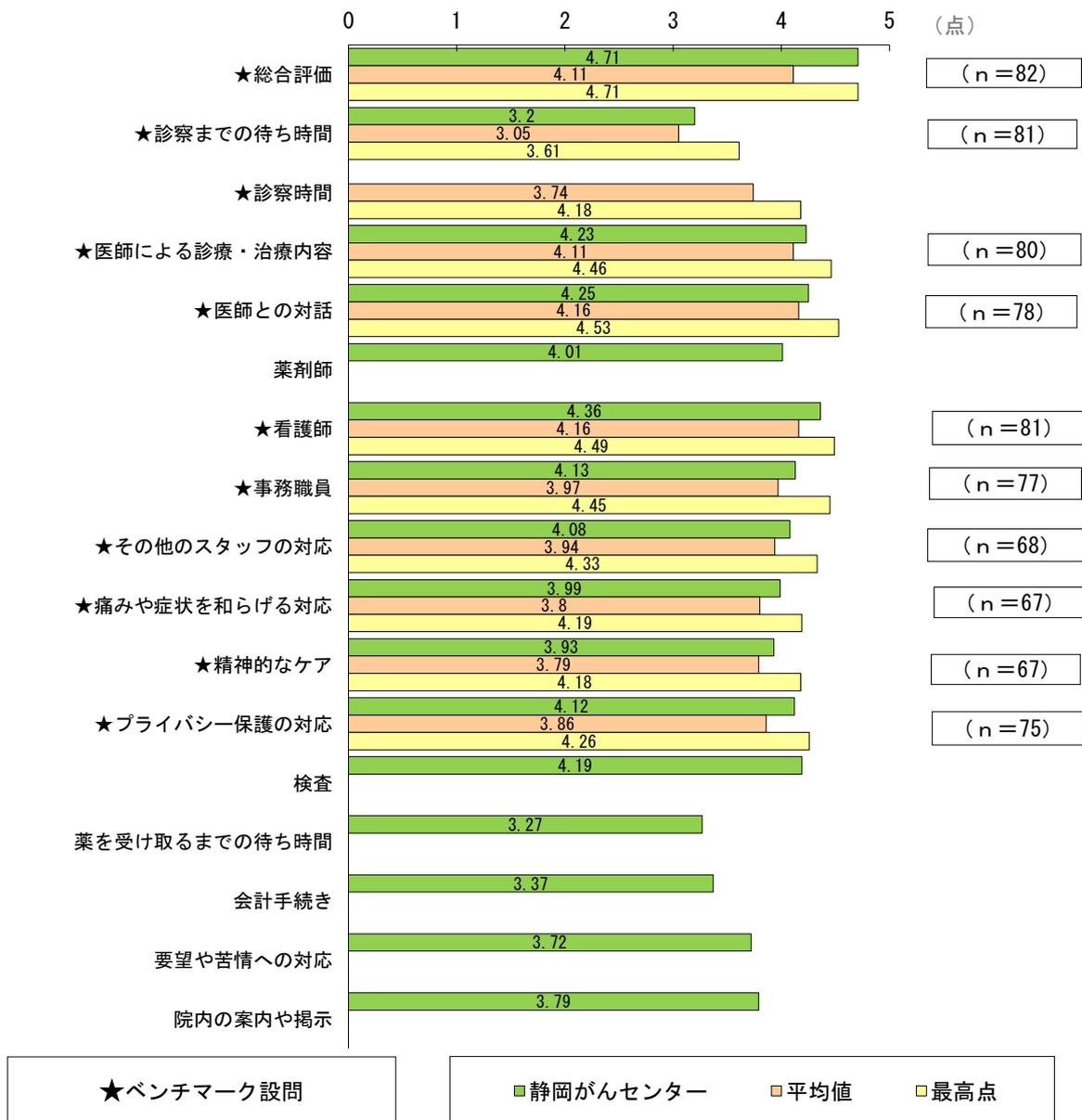
また、『総合評価』以外のベンチマーク設問において、全て平均値より高い結果であった。

各設問の登録数にばらつきが見られるが、「満足度」の高かった設問の順に登録施設数と順位を以下に示す。

- ・『総合評価』93.8%、82施設登録中、1位
- ・『看護師』83.0%、81施設登録中、13位
- ・『医師との対話』78.5%、78施設登録中、21位
- ・『検査』77.4%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『医師による診療・治療内容』77.6%、80施設登録中、19位
- ・『事務職員』71.8%、77施設登録中、19位
- ・『プライバシー保護の対応』71.0%、75施設登録中、10位
- ・『その他のスタッフの対応』69.4%、68施設登録中、18位
- ・『痛みを和らげる対応』68.3%、67施設登録中、8位
- ・『薬剤師』64.6%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『精神的なケア』64.2%、67施設登録中、16位
- ・『院内の案内や掲示』55.9%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『要望や苦情への対応』50.2%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『会計手続き』39.9%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『薬を受け取るまでの待ち時間』38.7%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『診察までの待ち時間』35.6%、81施設登録中、25位

(2) 平均得点

各設問の平均得点を示す。



【集計結果】

『総合評価』は、4.71点で、他施設との比較では、平均値4.11点、最高値4.71点で、82施設登録中、静岡がんセンターは1位であった。

また、『総合評価』以外のベンチマーク設問において、全て平均値より高い結果であった。

各設問の登録数にばらつきが見られるが、「平均得点」の高かった設問の順に登録施設数と順位を以下に示す。

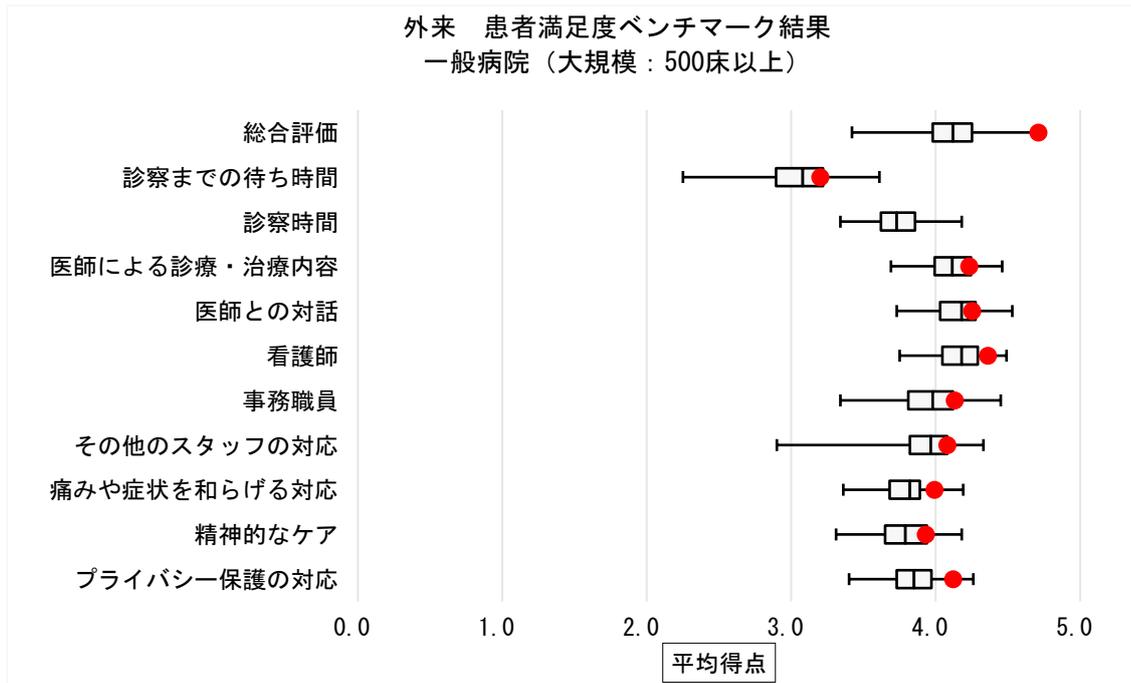
- ・『総合評価』 4.71 点、82 施設登録中、1 位
- ・『看護師』 4.36 点、81 施設登録中、11 位
- ・『医師との対話』 4.25 点、78 施設登録中、23 位
- ・『医師による診療・治療内容』 4.23 点、80 施設登録中、22 位
- ・『検査』 4.19 点 （ベンチマーク設問に該当せず）
- ・『事務職員』 4.13 点、77 施設登録中、16 位
- ・『プライバシー保護の対応』 4.12 点、75 施設登録中、10 位
- ・『その他のスタッフの対応』 4.08 点、68 施設登録中、17 位
- ・『薬剤師』 4.01 点 （ベンチマーク設問に該当せず）
- ・『痛みを和らげる対応』 3.99 点、67 施設登録中、8 位
- ・『精神的なケア』 3.93 点、67 施設登録中、18 位
- ・『院内の案内や掲示』 3.79 点 （ベンチマーク設問に該当せず）
- ・『要望や苦情への対応』 3.72 点 （ベンチマーク設問に該当せず）
- ・『会計手続き』 3.37 点 （ベンチマーク設問に該当せず）
- ・『薬を受け取るまでの待ち時間』 3.27 点 （ベンチマーク設問に該当せず）
- ・『診察までの待ち時間』 3.20 点、81 施設登録中、25 位

【解析者コメント】

ベンチマーク設問の中で、『診察までの待ち時間』は最高点も平均点も最も低い。しかしながら静岡がんセンターは、平均値より高く、順位も 81 施設中 25 位であることから、他施設においても課題となっているものと考えられる。

(3) 箱ひげ図

箱ひげ図は、データのばらつきを表す。ひげ（箱の両側の線）の左端は最小値、右端は最大値を示している。箱の中の縦線は中央値を表し、全体の50%の位置に当たる。箱の中の縦線より右側は全体の上位25%~50%の位置、縦線の左側は上位50%~75%に位置していることを示す。赤丸印は静岡がんセンターの値を表す。



※静岡がんセンターは『診察時間』を設問に設定していない

【集計結果】

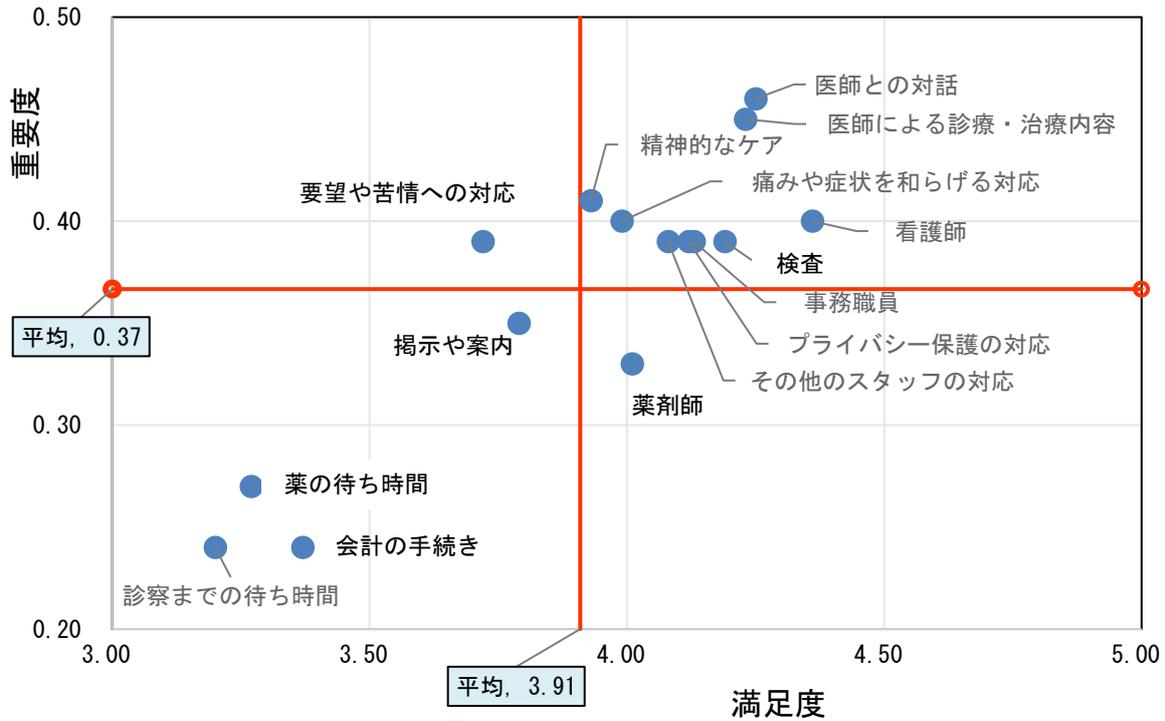
静岡がんセンターは、上記全ての項目で右側の箱の中または右側のひげに位置しており、全体の50%より上位となっている。ひげの幅が広い設問は『診察までの待ち時間』、『事務職員』、『その他のスタッフの対応』、『総合評価』となっている。

【解析者コメント】

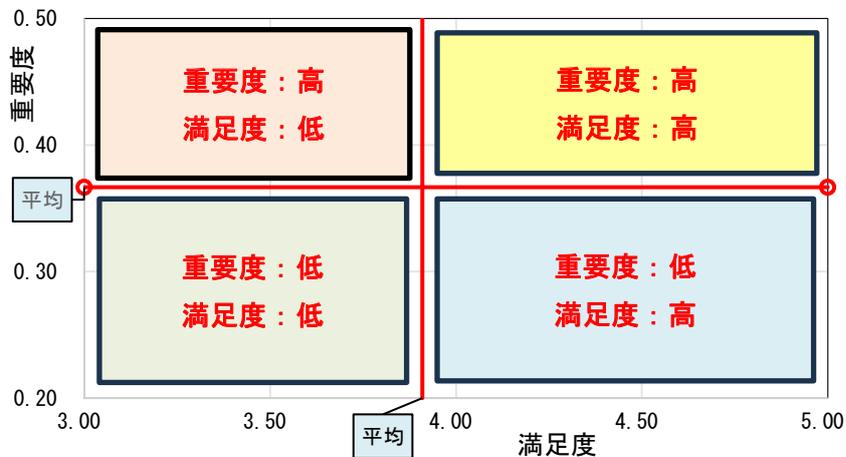
他施設との比較では、静岡がんセンターが設問に設定している10設問中、『総合評価』は最高点であり、他の9設問も概ね良い結果であると考えられる。

(4) 散布図

散布図は、各設問の平均得点をX軸「満足度」、『総合評価』の相関係数をY軸「重要度」とし、分布を表した図である。平均得点が高いほど右側に、相関係数が高いほど上側に分布する。



両軸の平均値を引くことで、各設問の重要度・緊急度を判断できる。上に位置している項目ほど総合評価との関係性が強く、左に位置しているほど平均得点が低いため、早めに改善すべき項目という見方ができる。



【集計結果】

各設問の分布したエリアは以下の通りである。

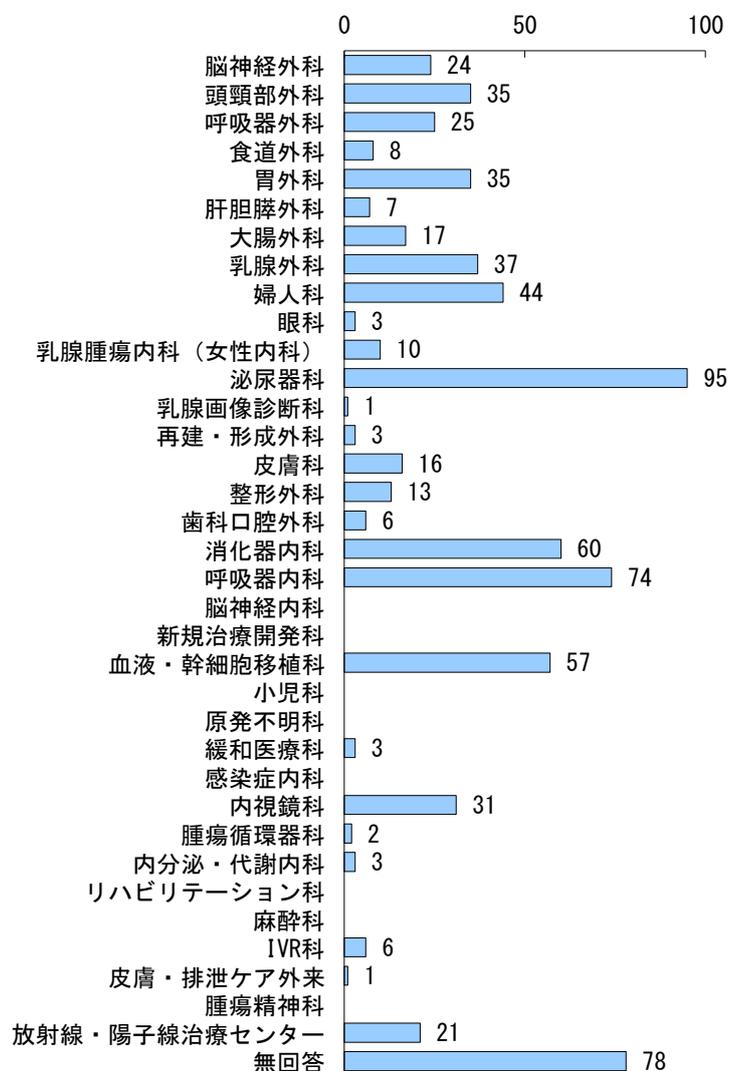
- ◇ 重要度が高く満足度が低い（散布図の左上）：『要望や苦情への対応』
- ◇ 重要度が低く満足度も低い（散布図の左下）：『薬を受け取るまでの待ち時間』『診察までの待ち時間』『会計手続きの待ち時間』
- ◇ 重要度が低く満足度が高い（散布図の右下）：『薬剤師の対応』
- ◇ 重要度が高く満足度も高い（散布図の右上）：『医師との対話』『医師による診療・治療内容』『看護師の対応』『検査部門での対応』『事務職員の対応』『プライバシー保護の対応』『その他のスタッフの対応』『痛みや症状を和らげる対応』『精神的なケア』

【解析者コメント】

『要望や苦情への対応』は、早めに改善すべき項目であることが示されており、ご意見や苦情を把握し対応し改善していくことが「満足度」向上につながると考えられる。

3 診療科別の結果

(1) 診療科別の回答数 (n=637 無回答 78)



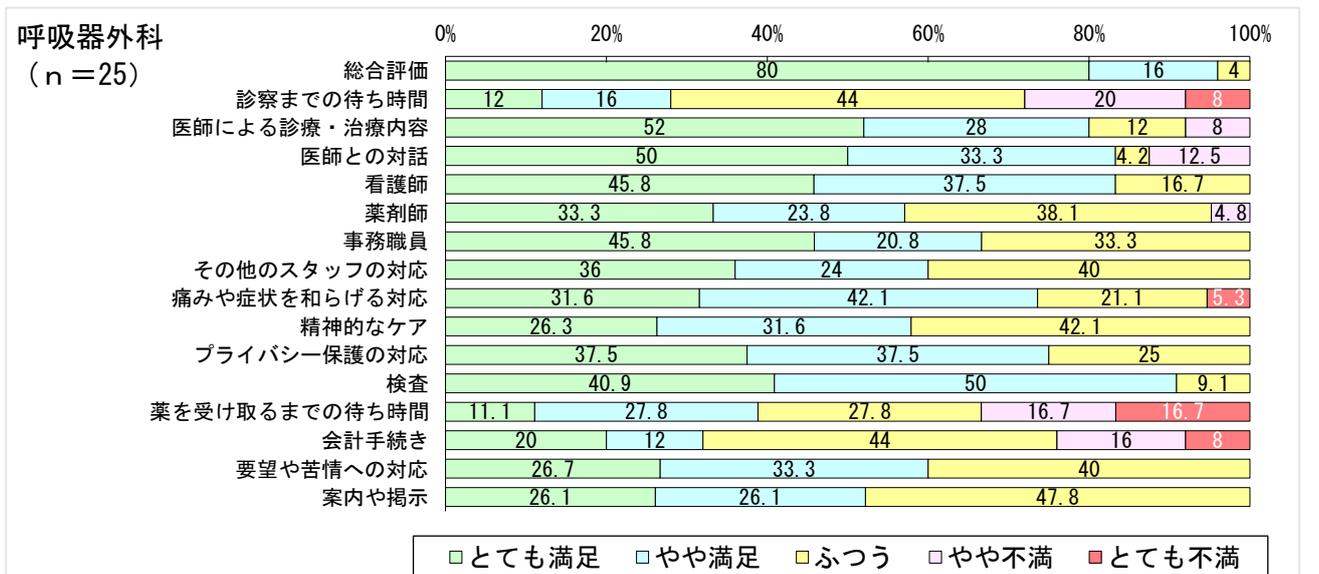
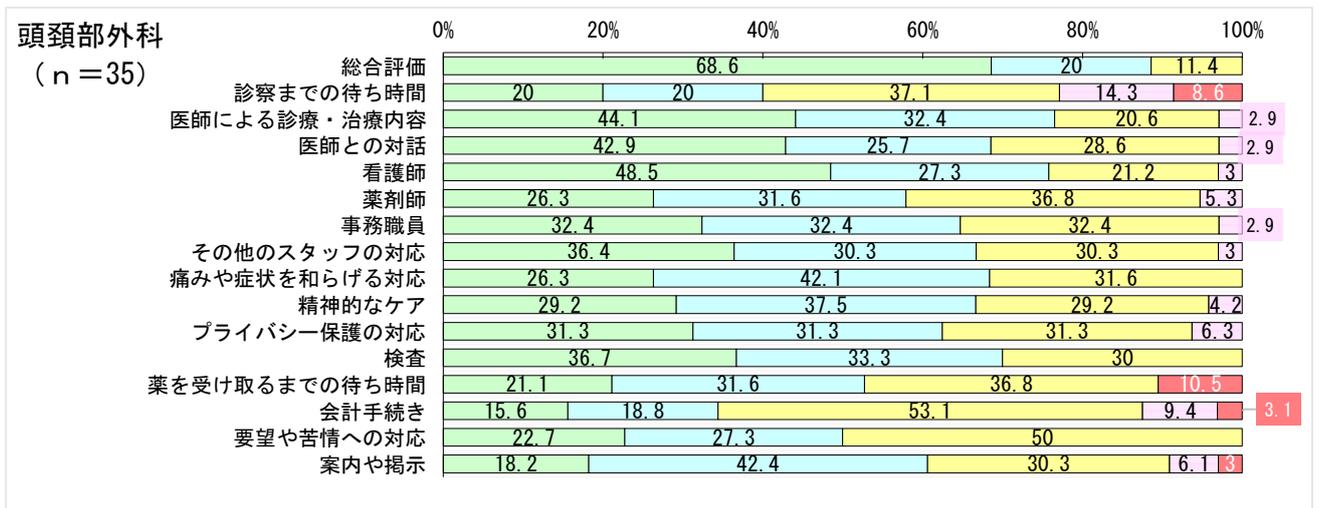
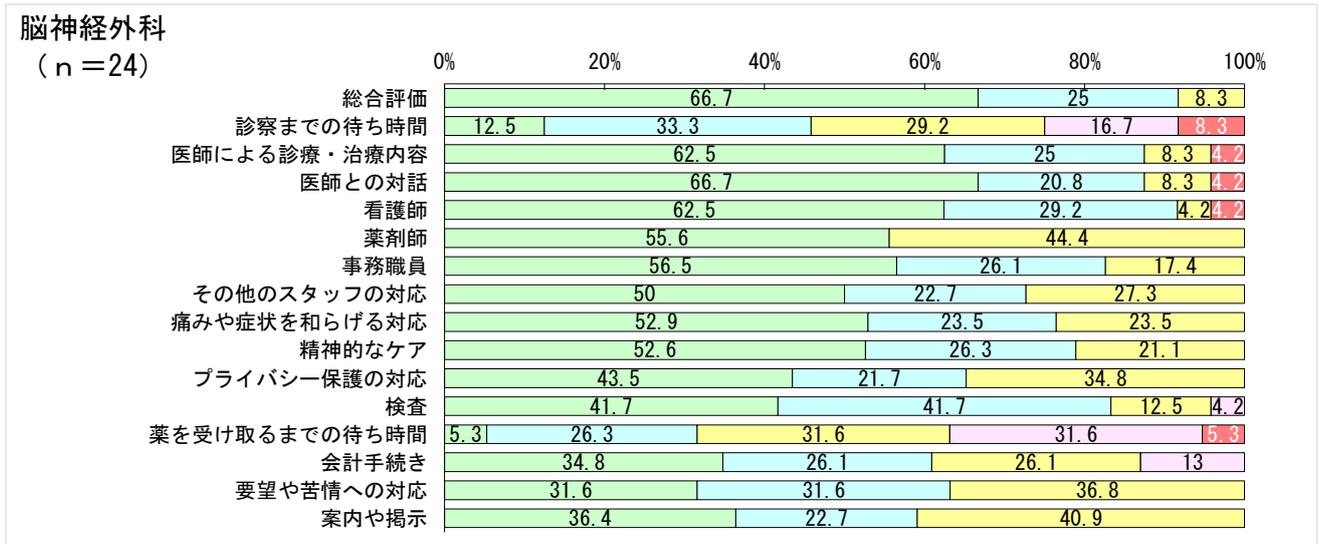
【集計結果】

回答数は、診療科によって大きくばらつきがあった。回答が多かった診療科は、泌尿器科 95 件、呼吸器内科 74 件、消化器内科 60 件、血液・幹細胞移植科 57 件、婦人科 44 件、乳腺外科 37 件、頭頸部外科と胃外科 35 件、他の順であった。回答がなかった診療科は、脳神経内科、新規治療開発科、小児科、原発不明科、感染症内など 8 診療科であった。

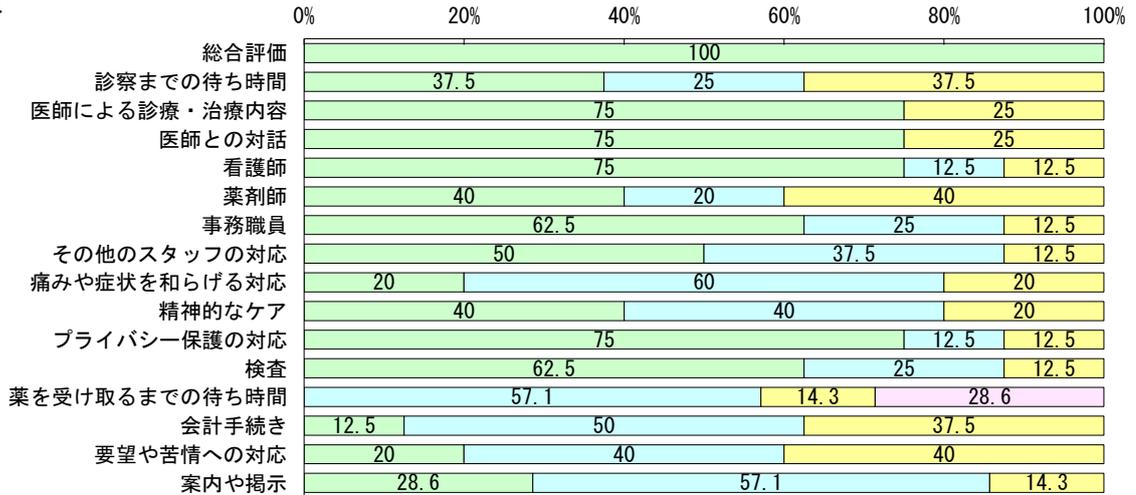
【解析者コメント】

次年度は回答数のばらつきを小さくしたいところであり、この結果を参考に調査票の配布方法を検討する必要がある。

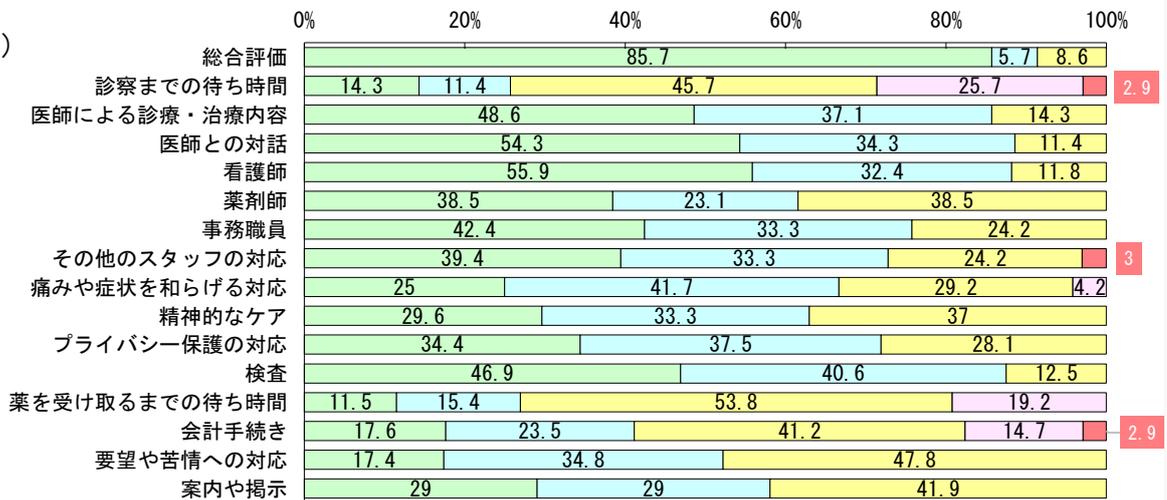
(2) 満足度割合 (診療科別)



食道外科
(n=8)



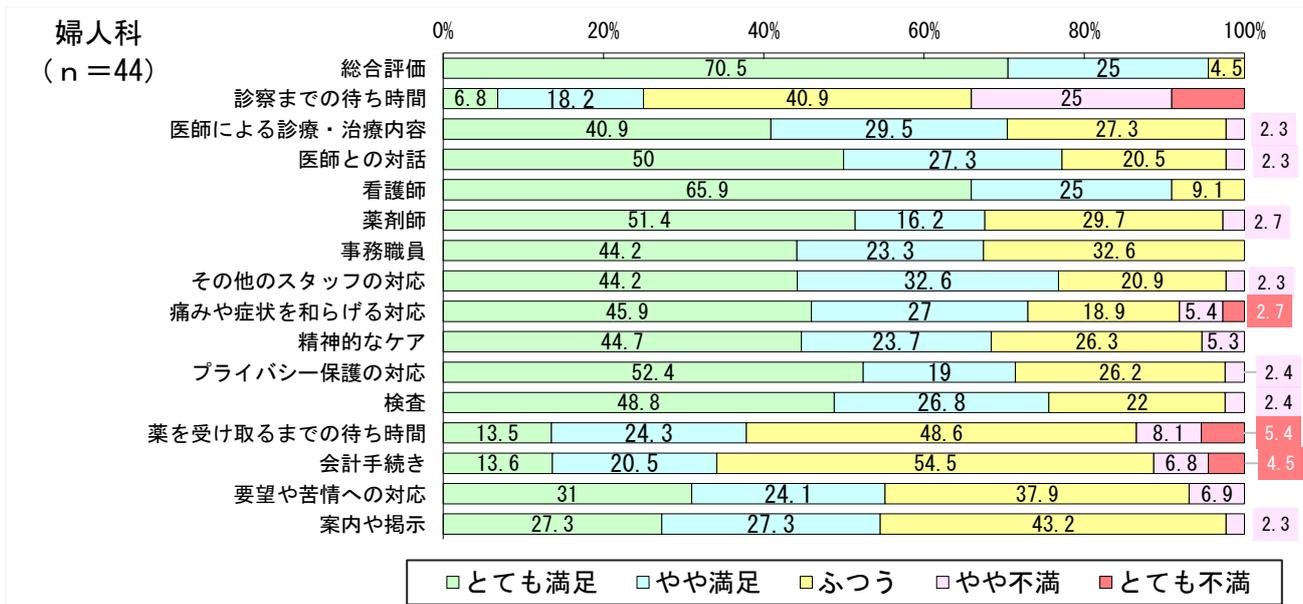
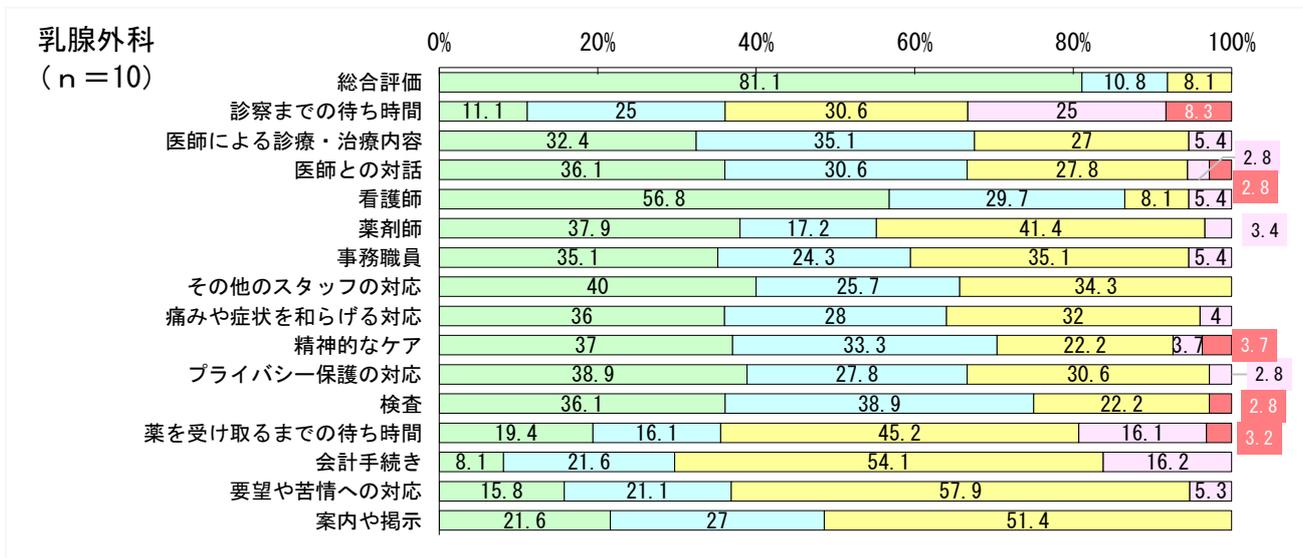
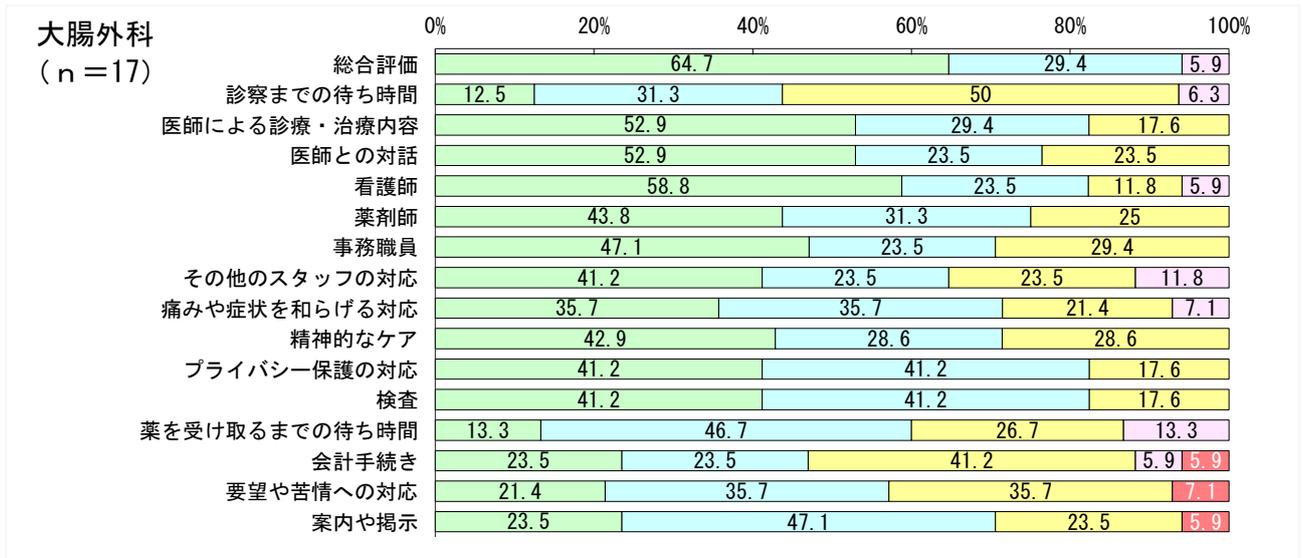
胃外科
(n=35)

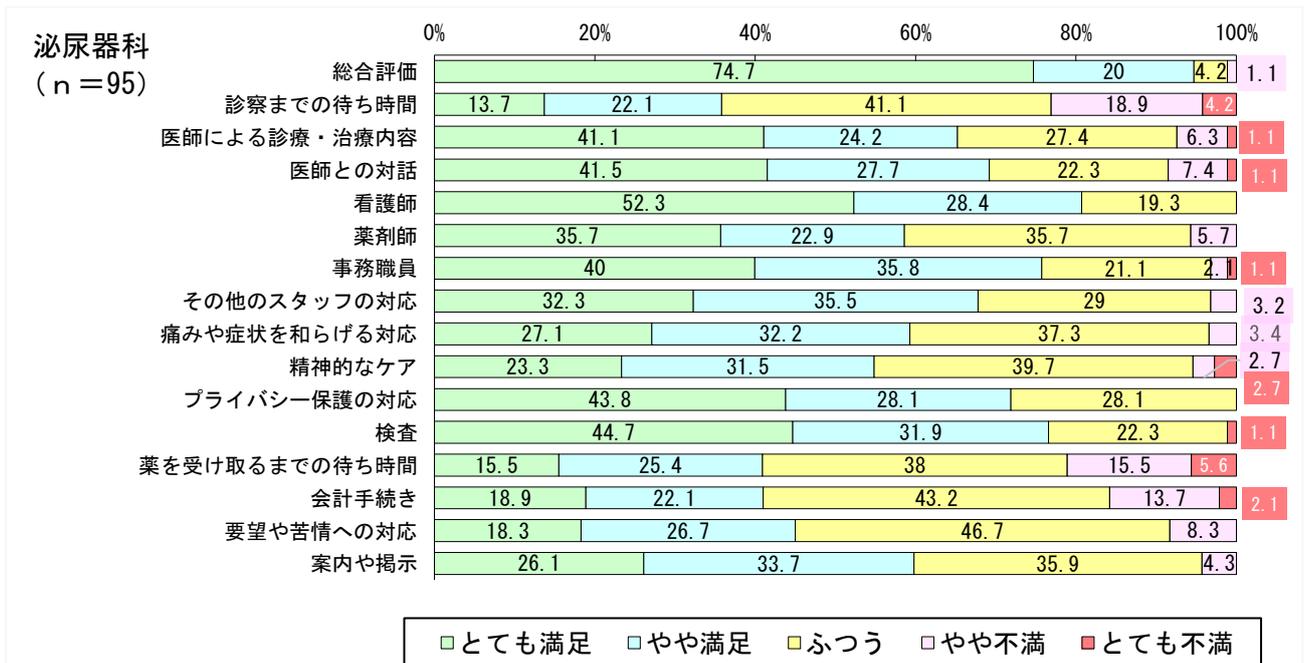
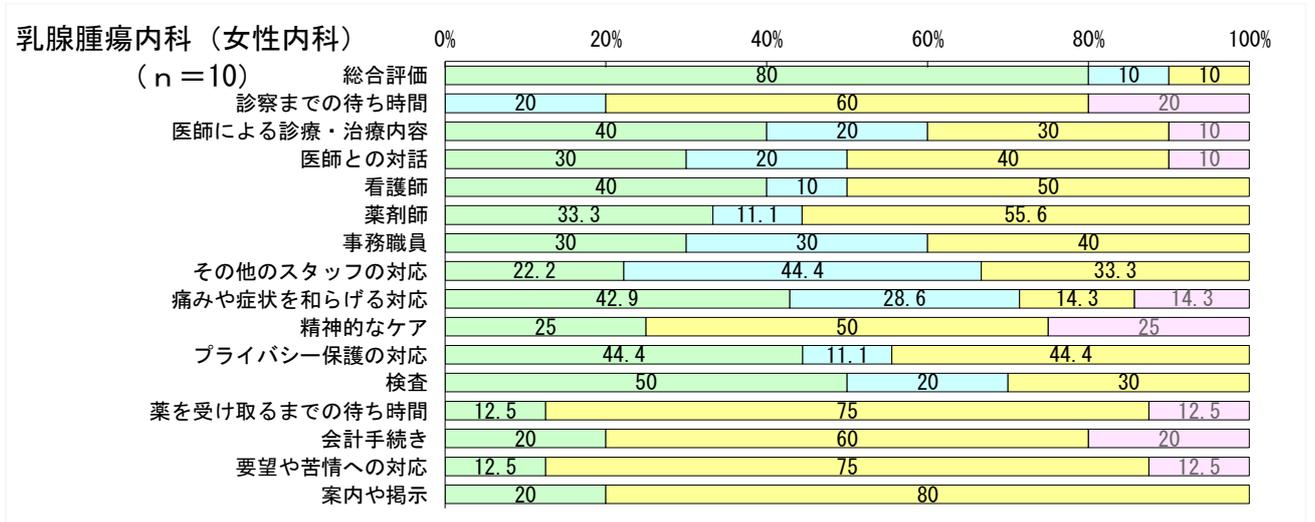
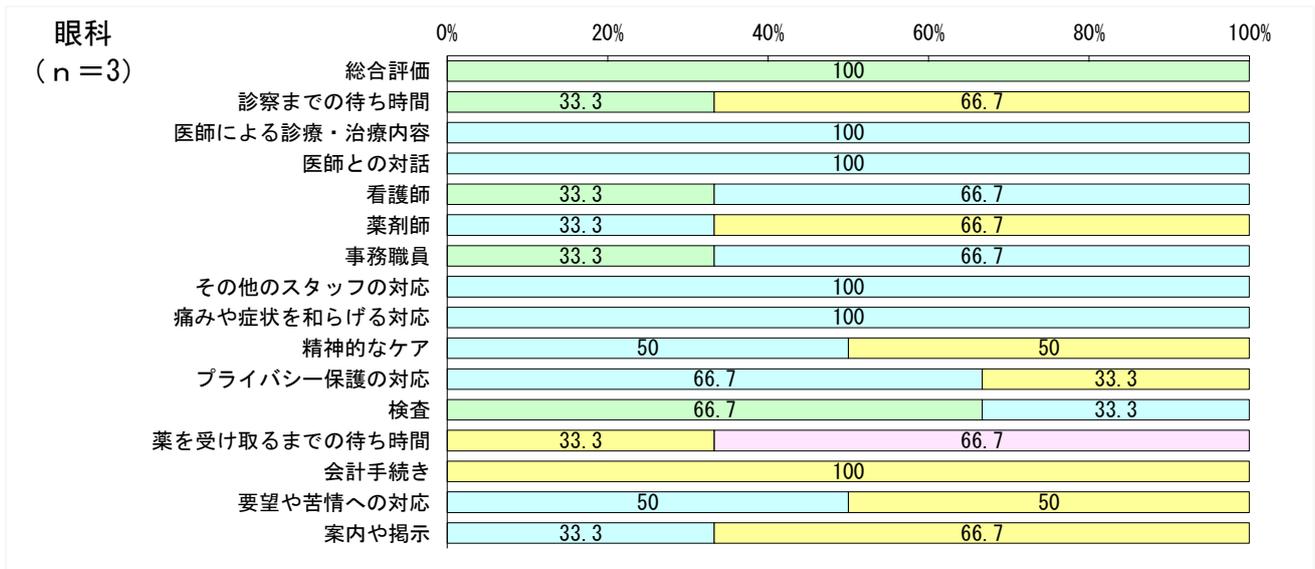


肝胆膵外科
(n=7)



■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満

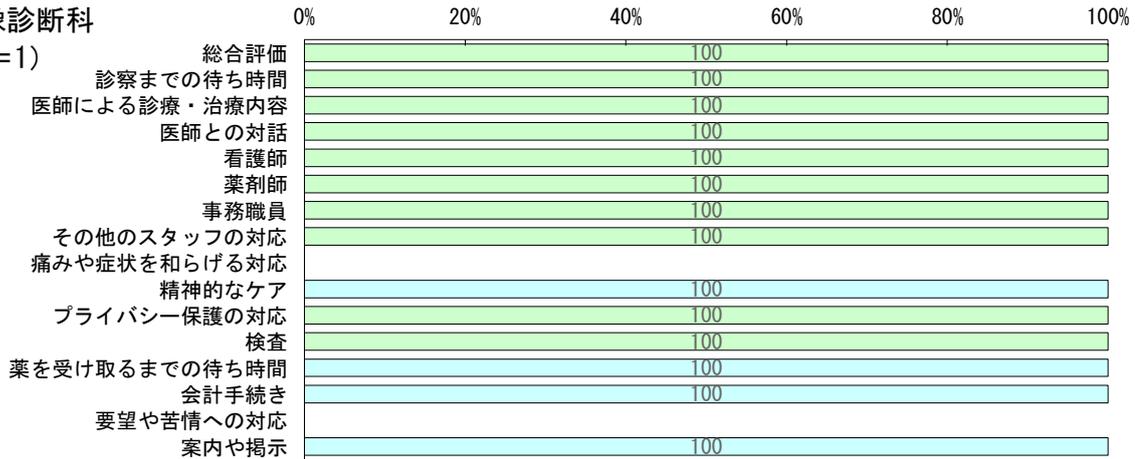




■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満

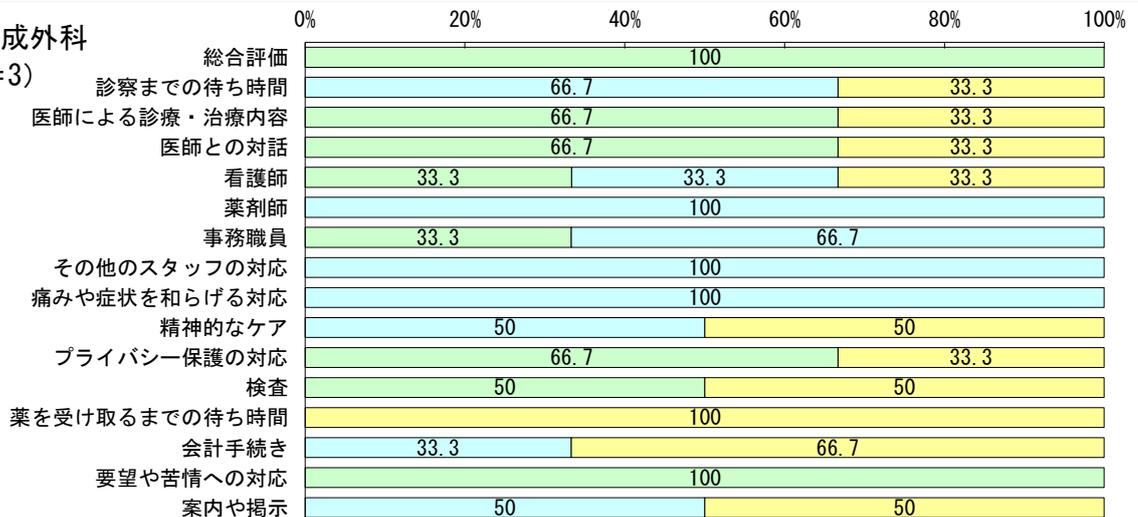
乳腺画像診断科

(n=1)



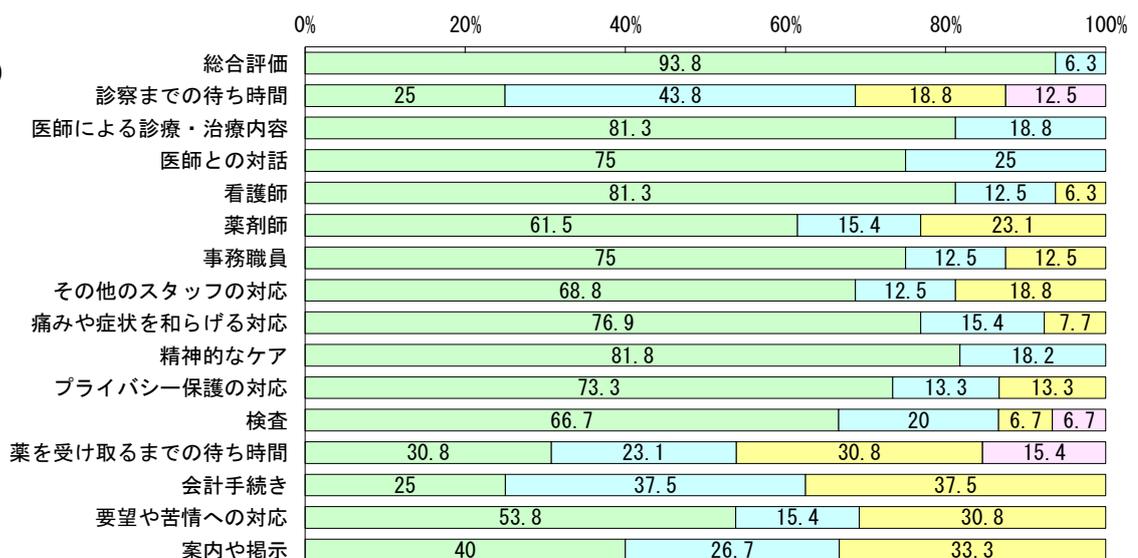
再建・形成外科

(n=3)

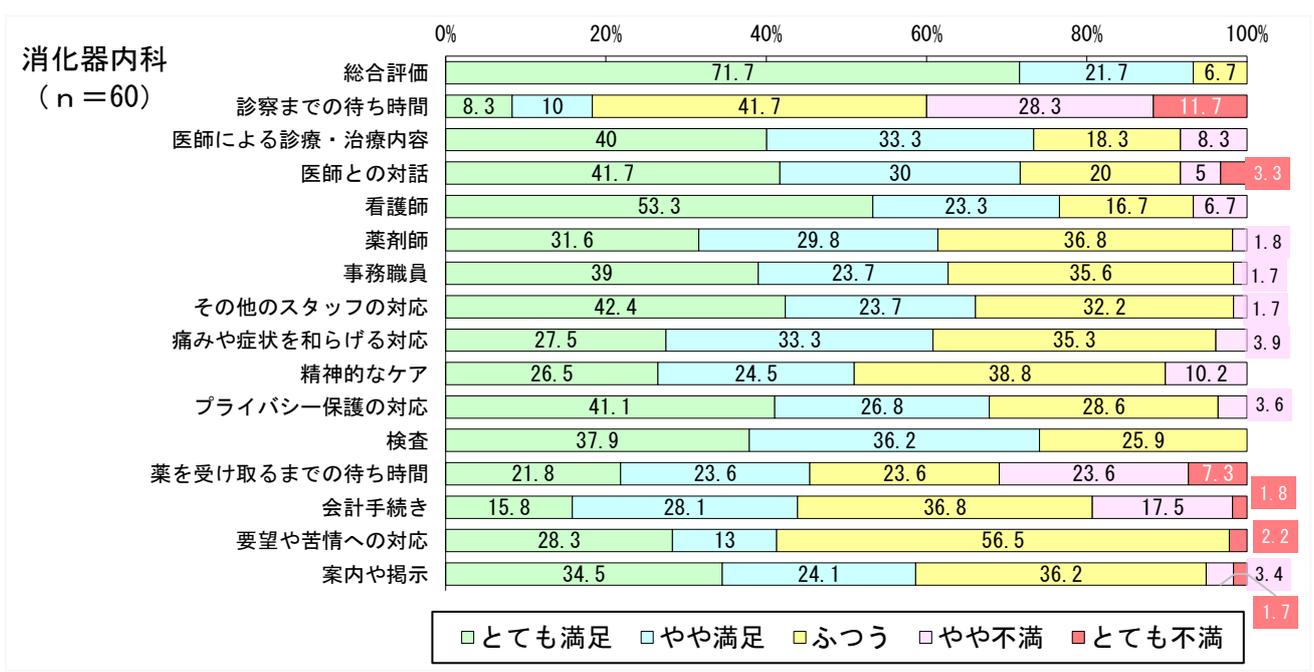
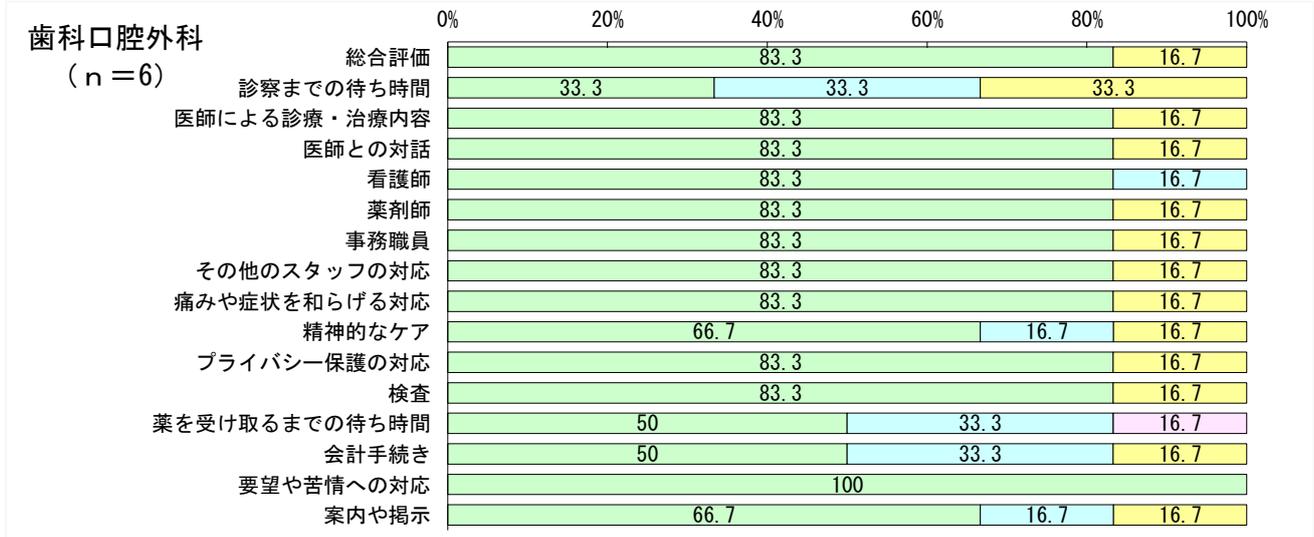
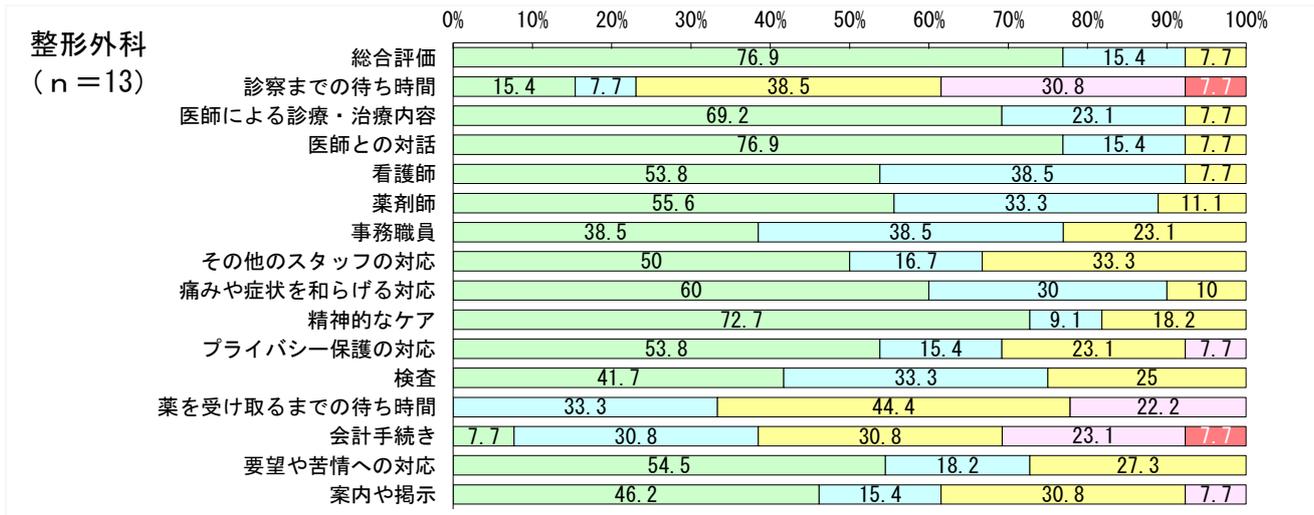


皮膚科

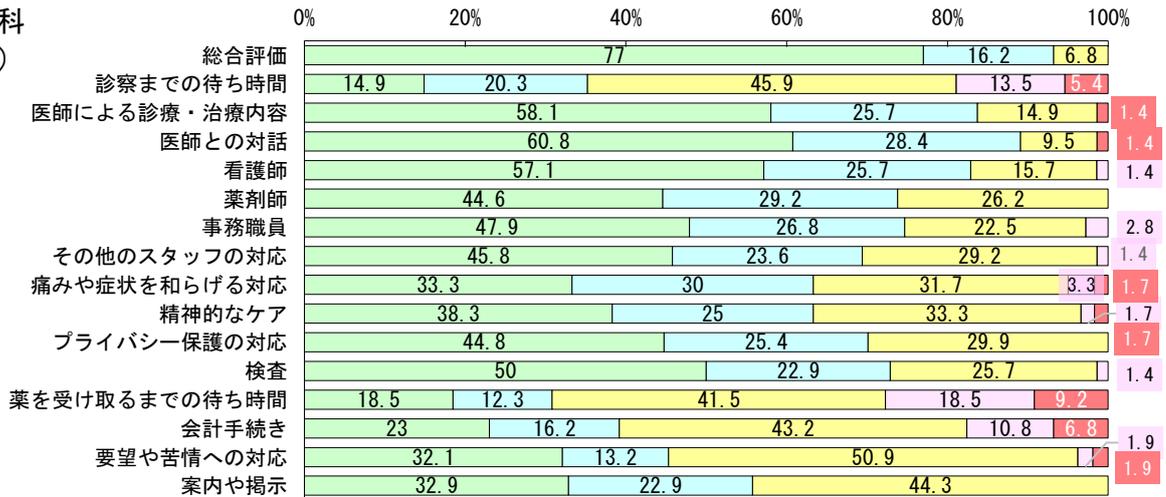
(n=16)



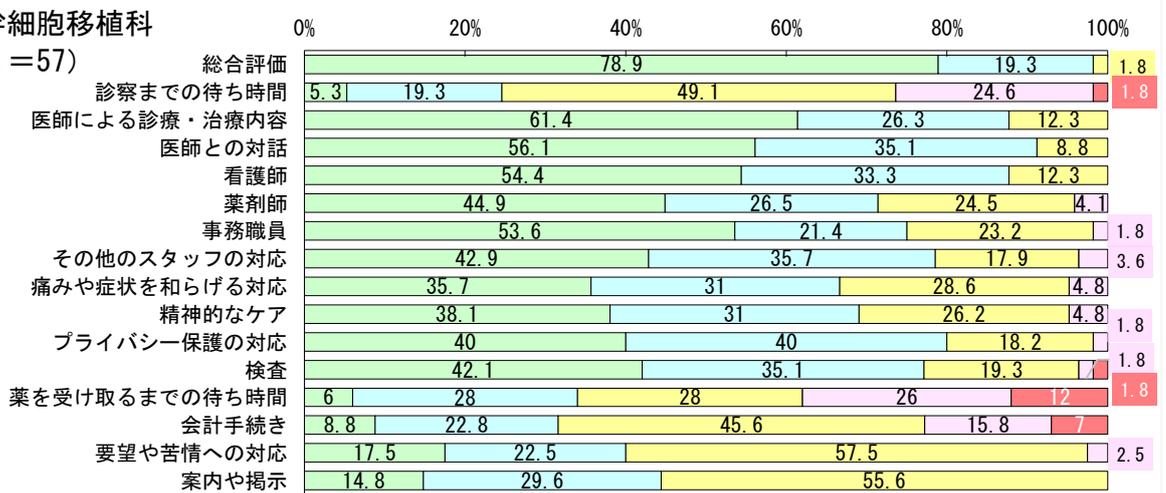
■ とても満足
 ■ やや満足
 ■ ふつう
 ■ やや不満
 ■ とても不満



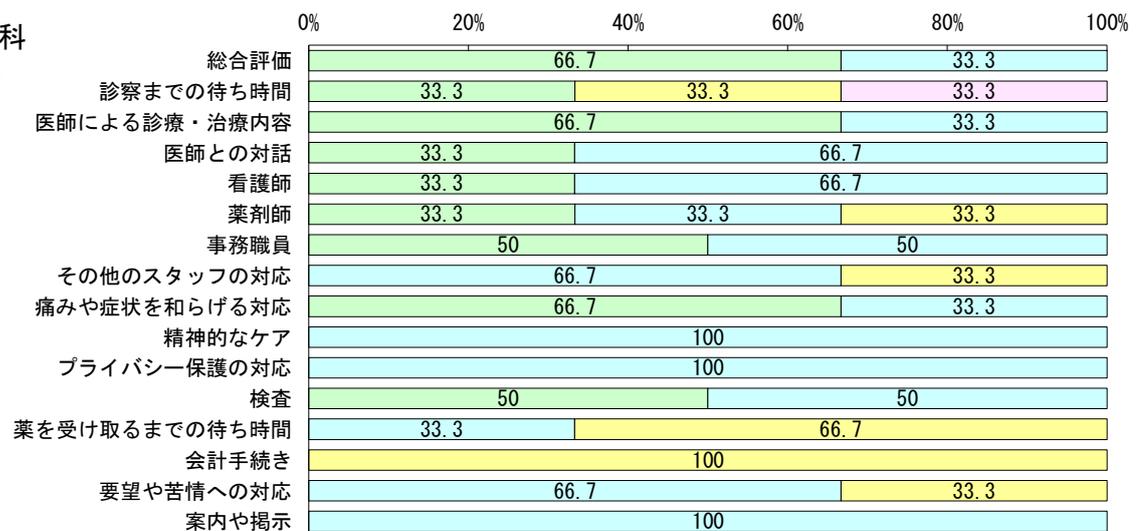
呼吸器内科
(n=74)



血液・幹細胞移植科
(n=57)

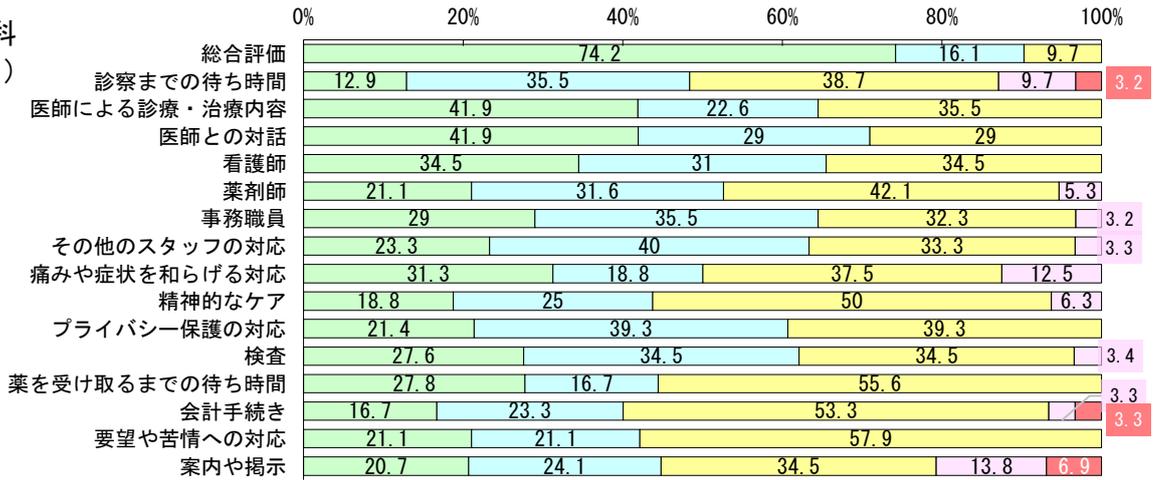


緩和医療科
(n=3)

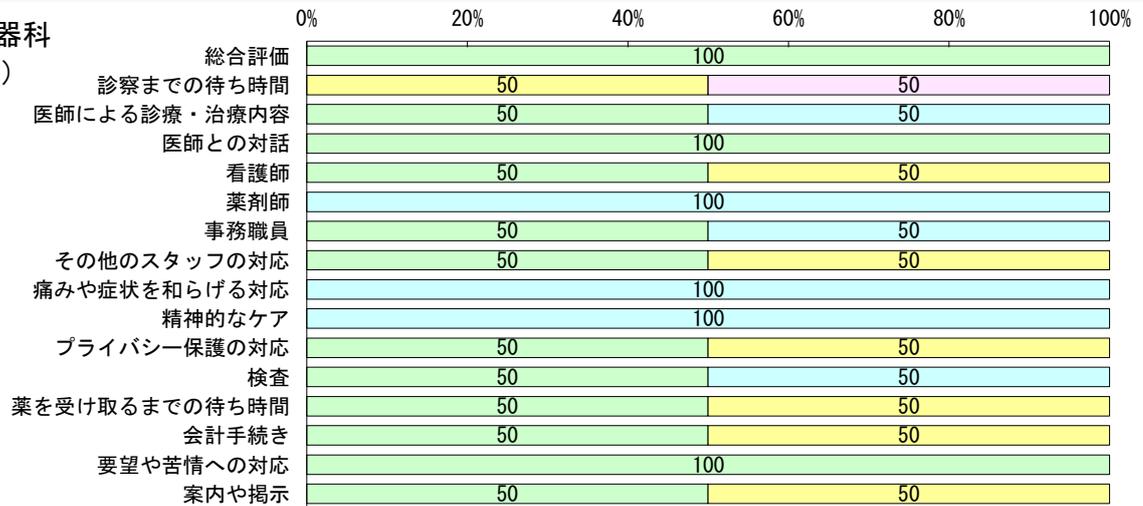


□とても満足 □やや満足 □ふつう □やや不満 □とても不満

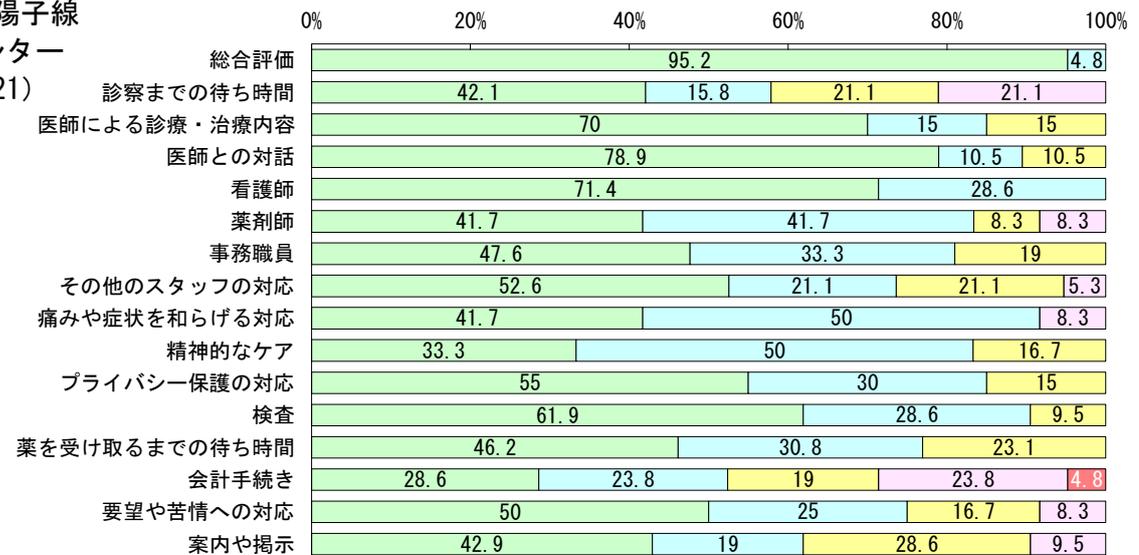
内視鏡科
(n=31)



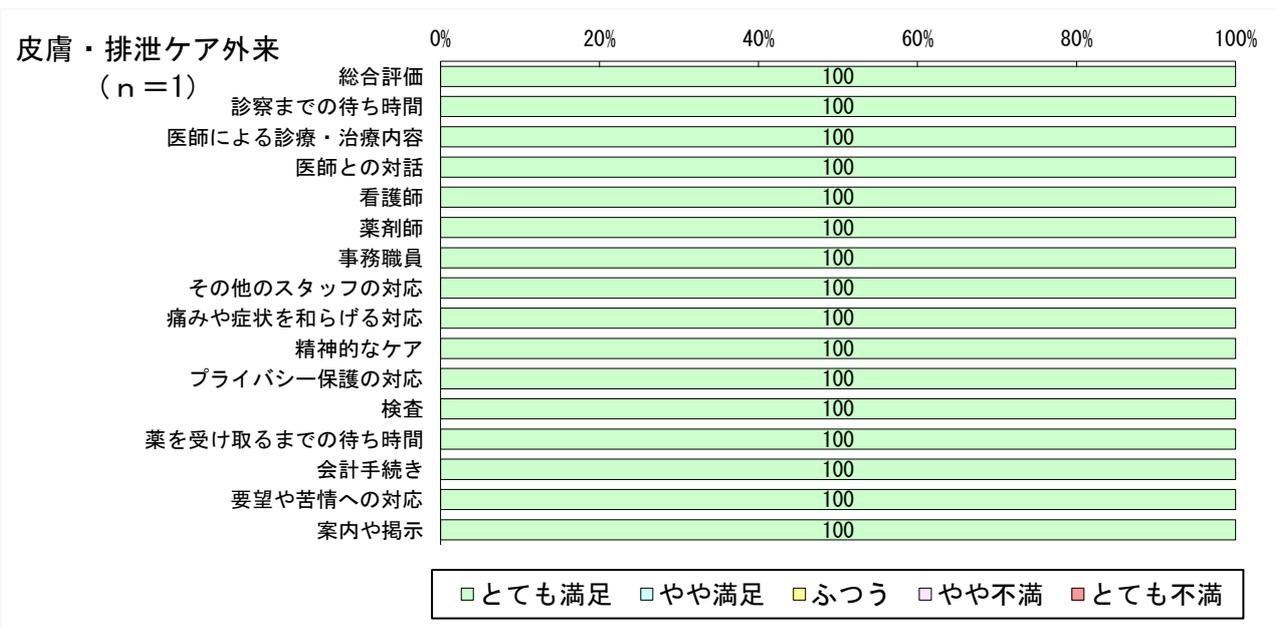
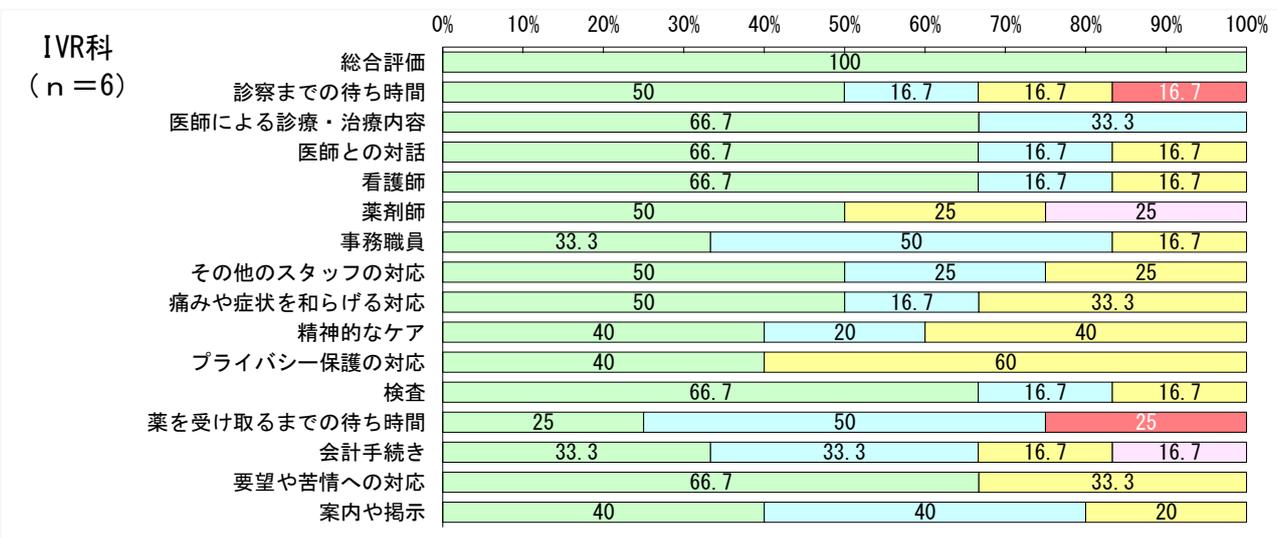
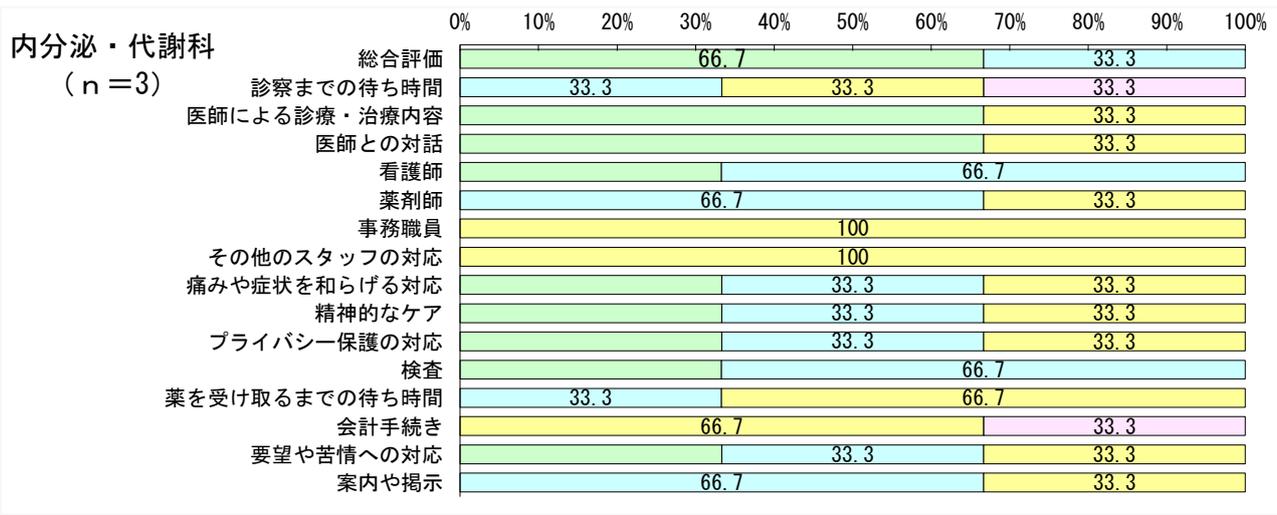
腫瘍循環器科
(n=2)

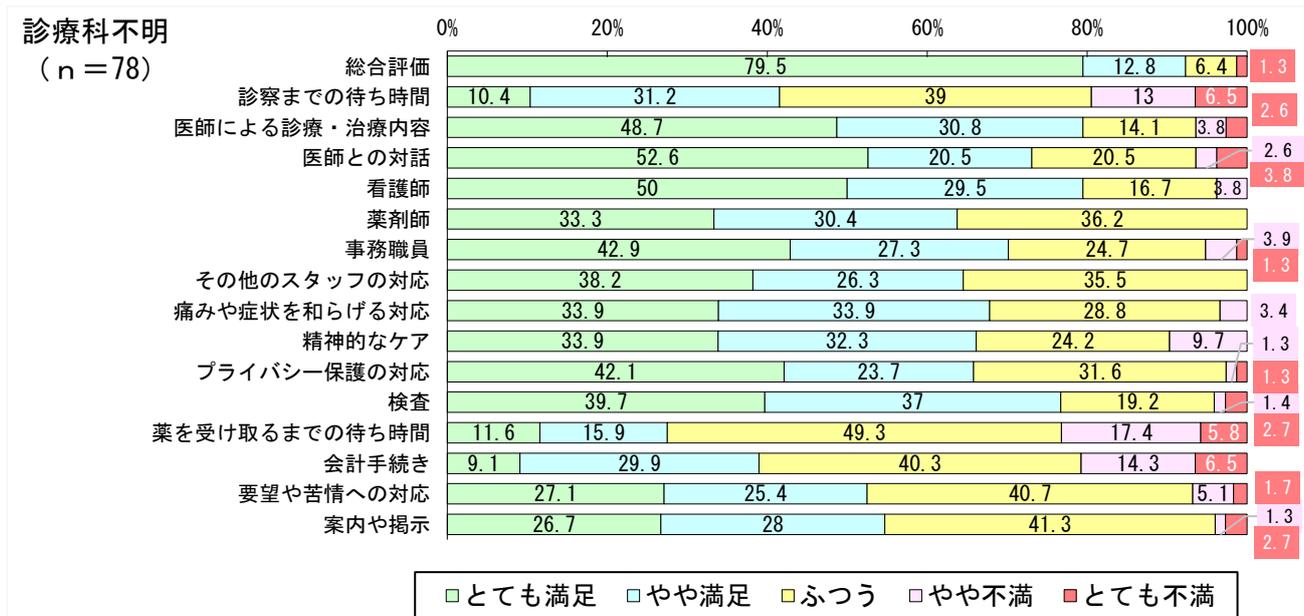


放射線・陽子線
治療センター
(n=21)

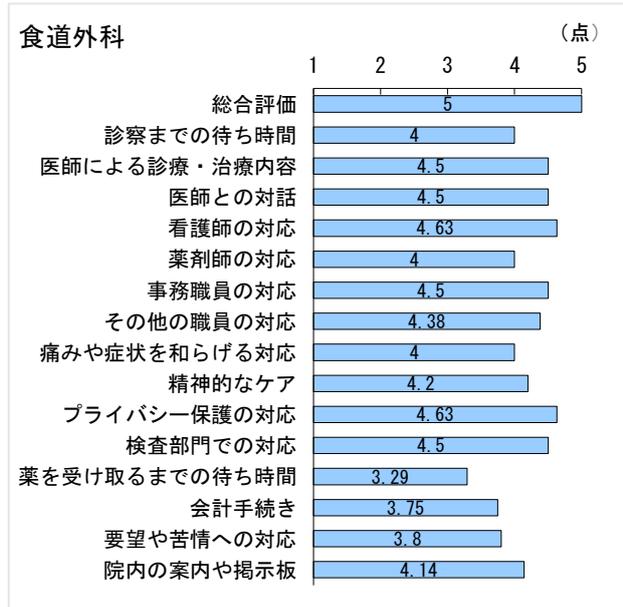
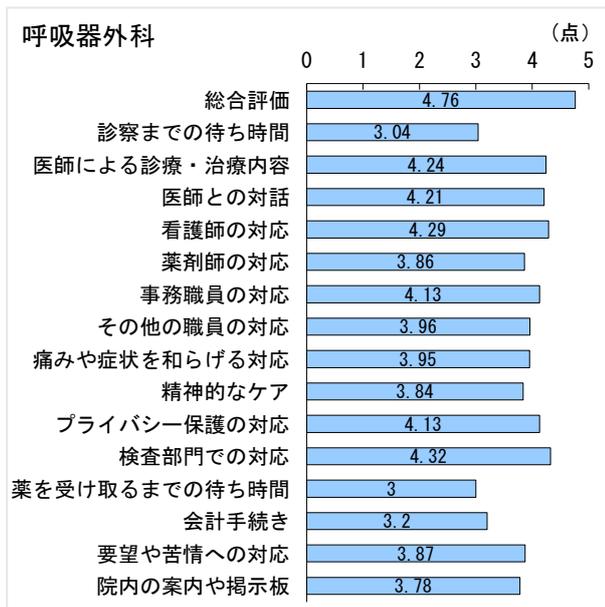
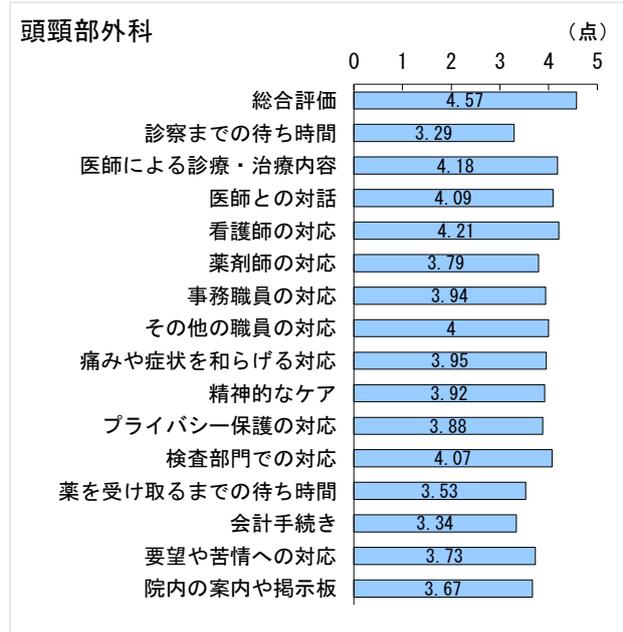
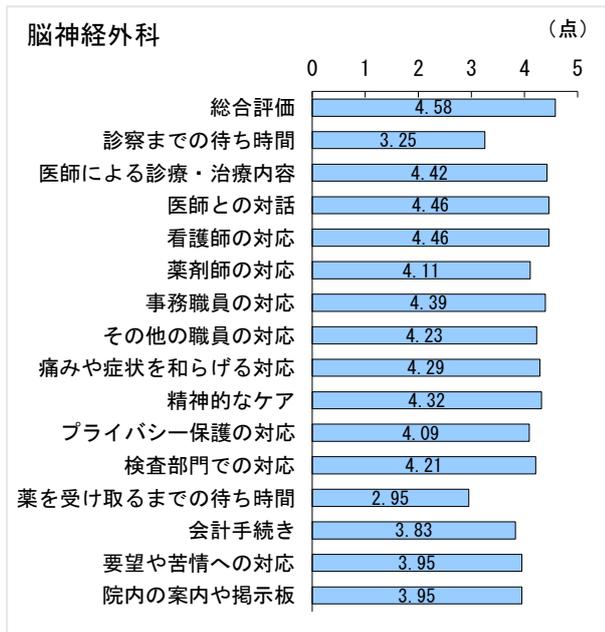


■とても満足 □やや満足 ■ふつう □やや不満 ■とても不満

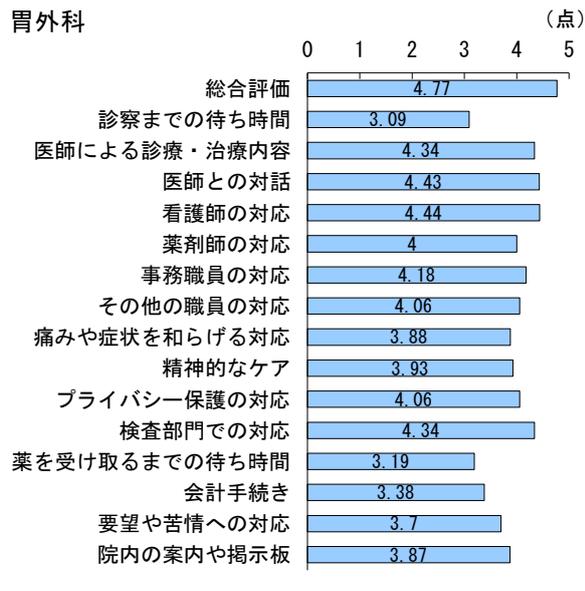




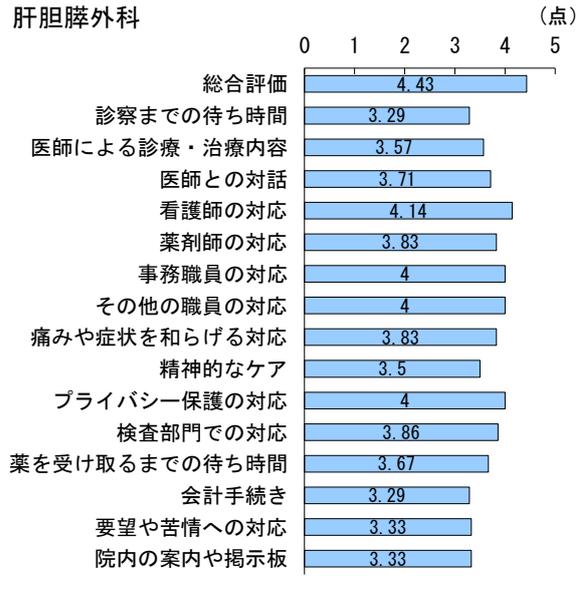
(3) 平均得点 (診療科別)



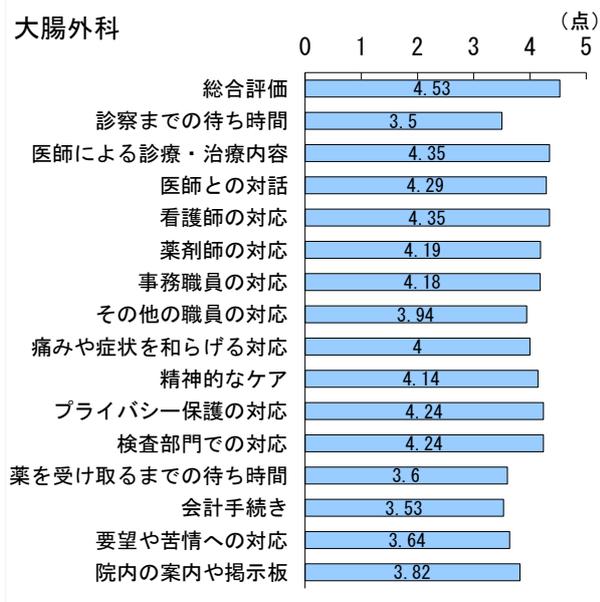
胃外科



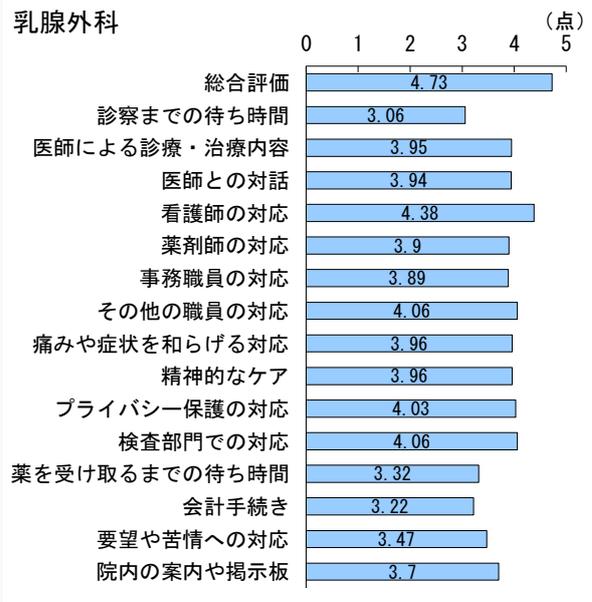
肝胆膵外科

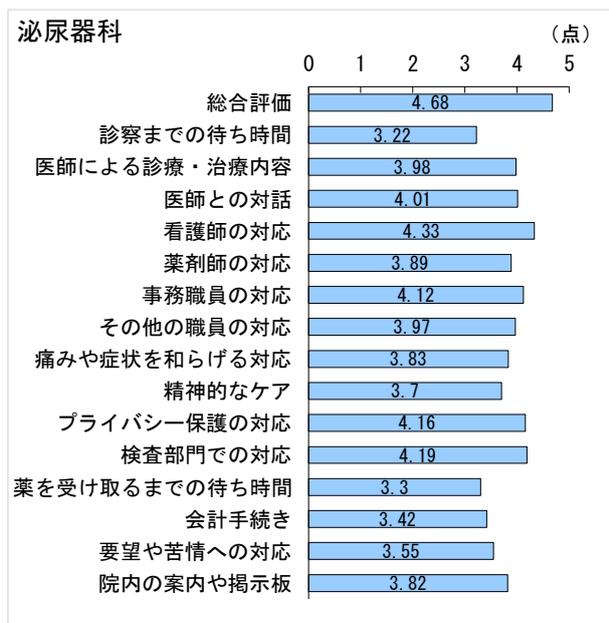
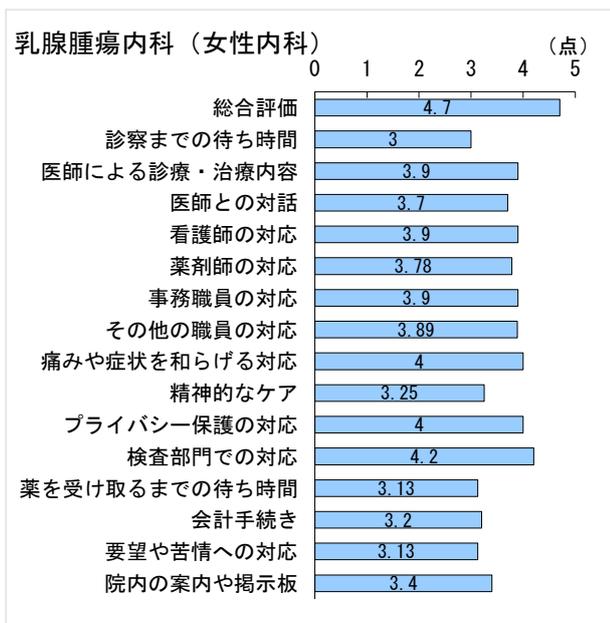
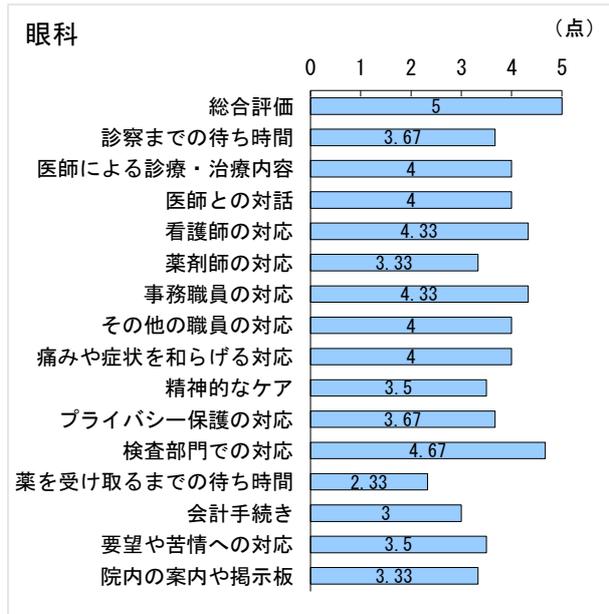
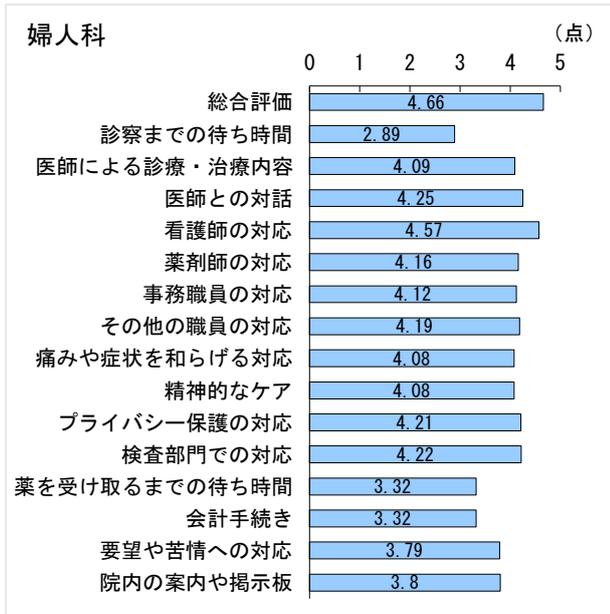


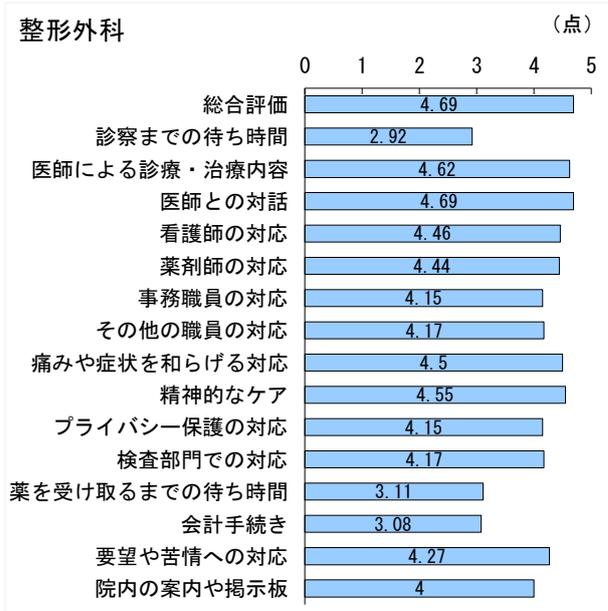
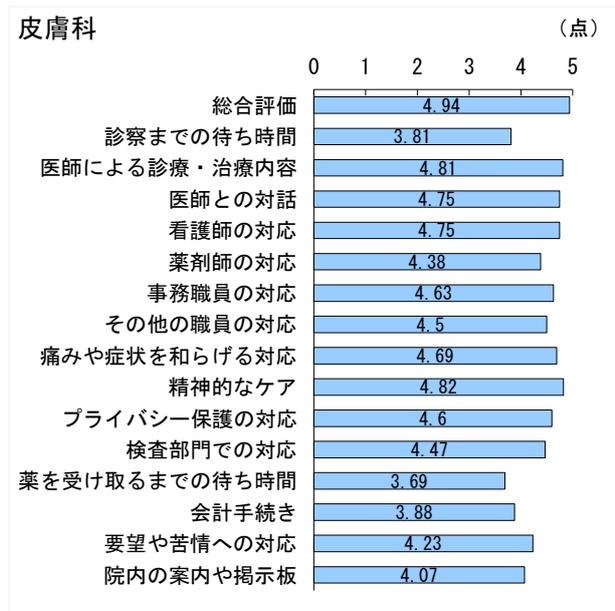
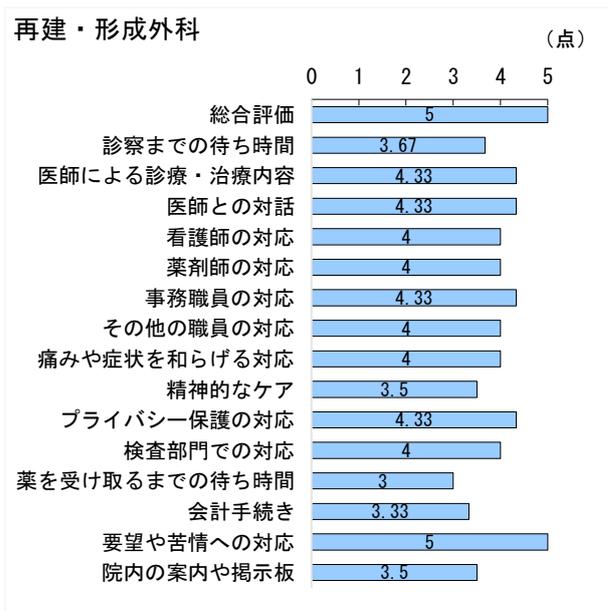
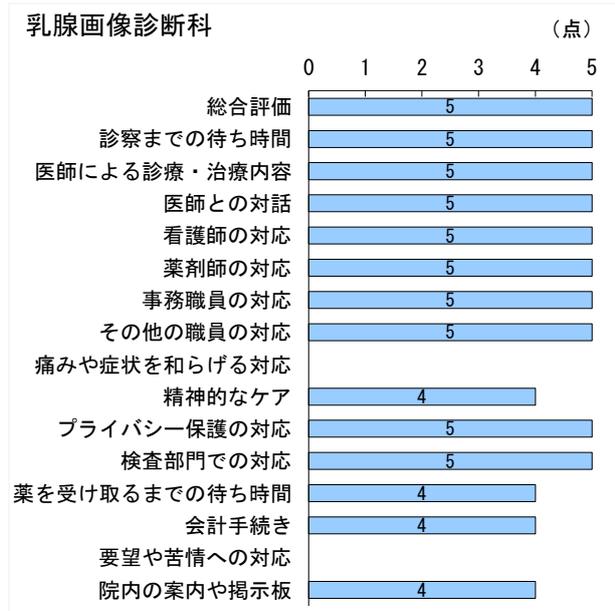
大腸外科

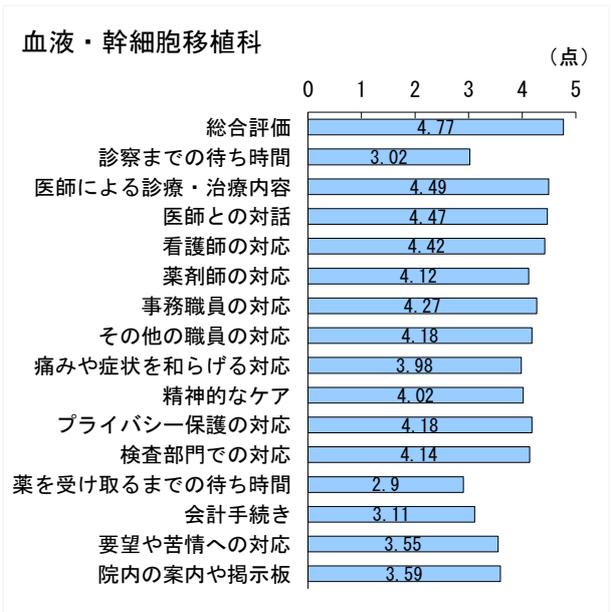
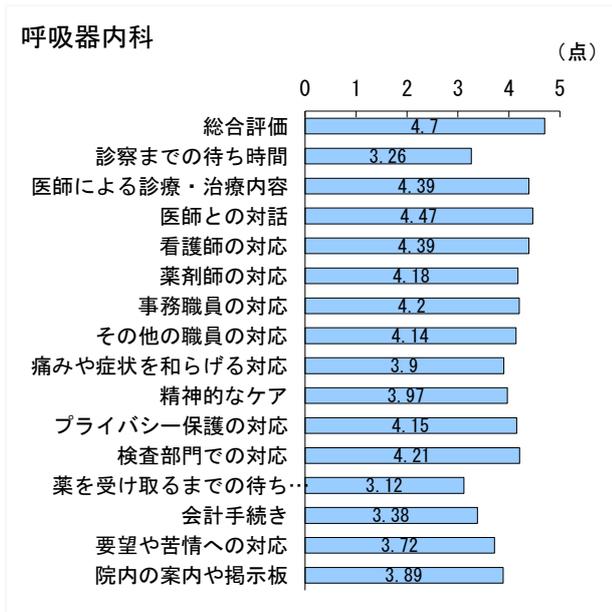
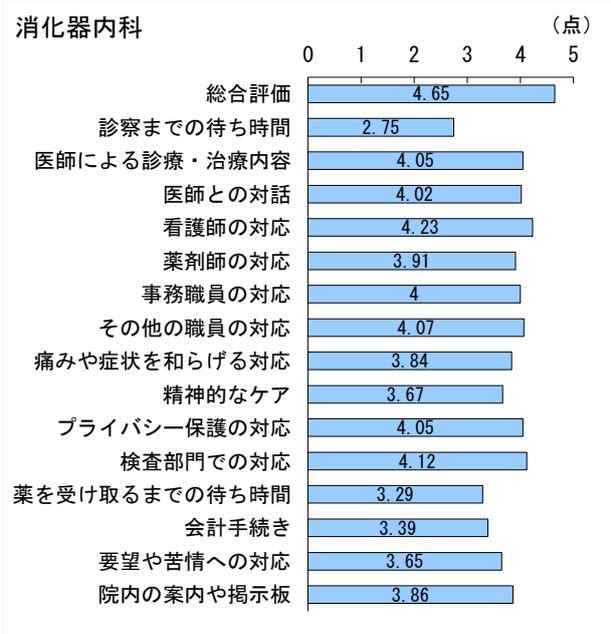
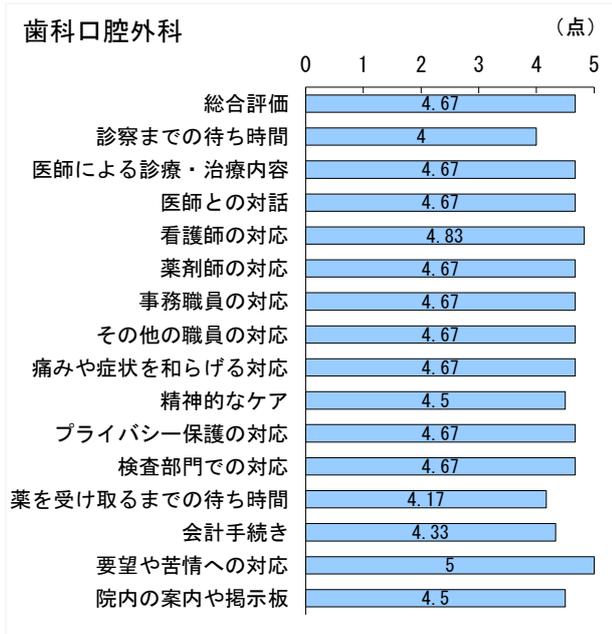


乳腺外科

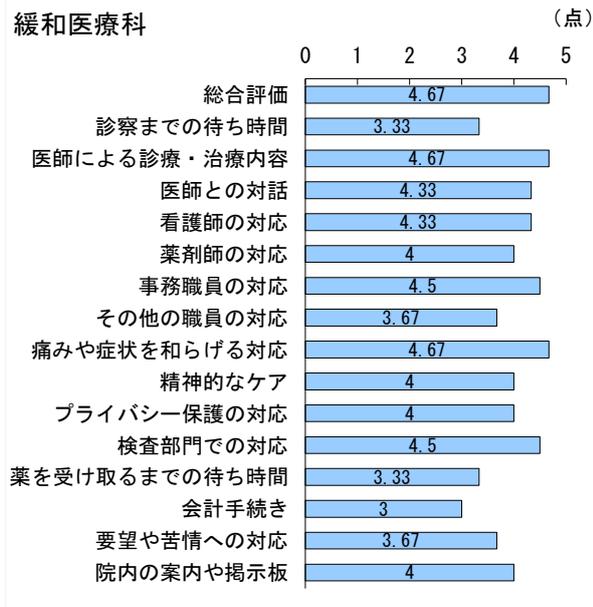




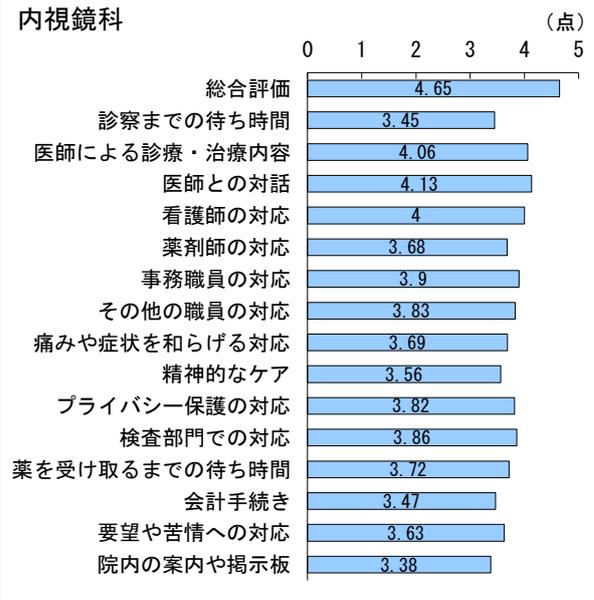




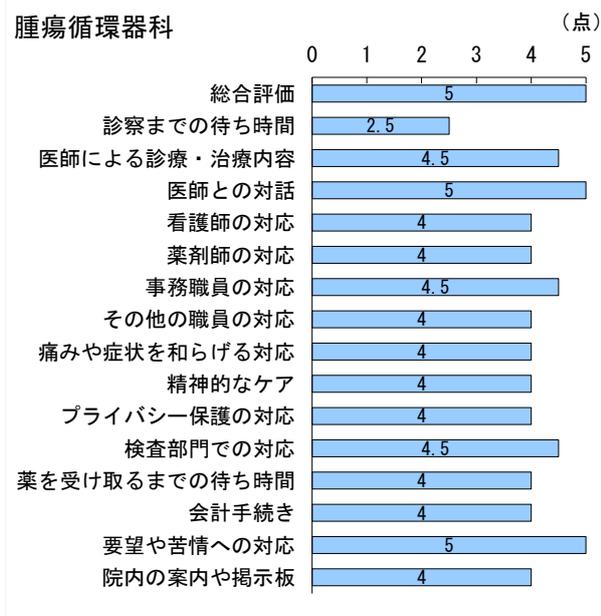
緩和医療科



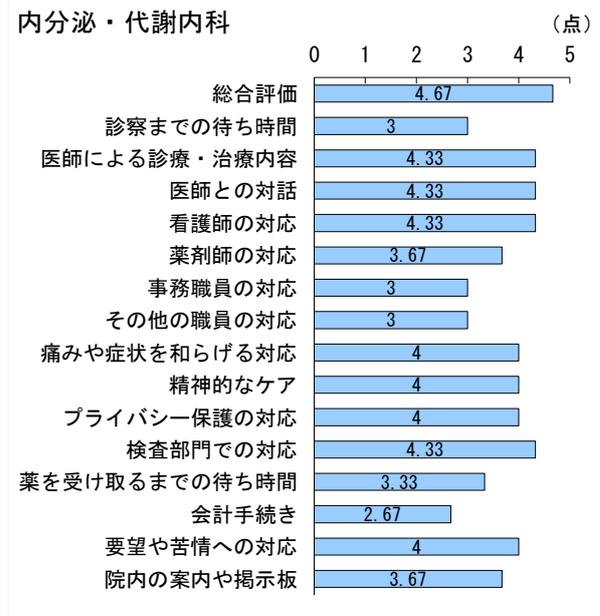
内視鏡科

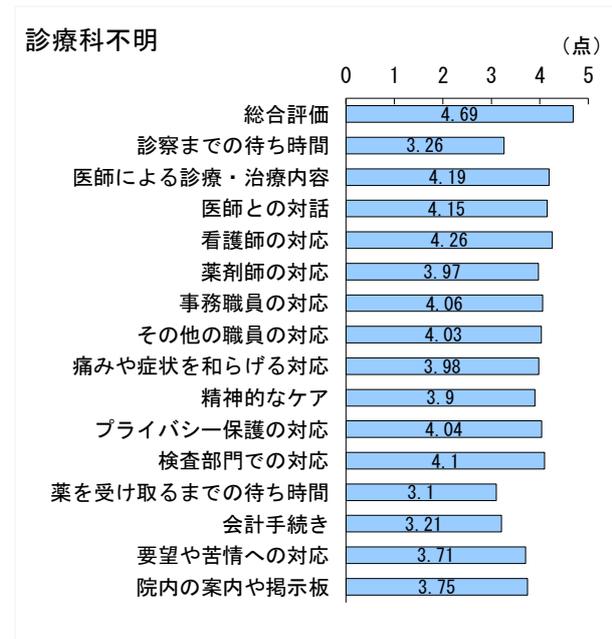
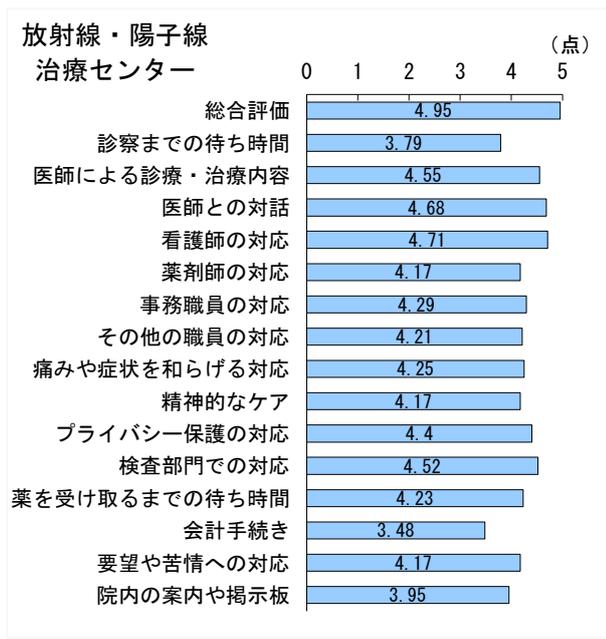
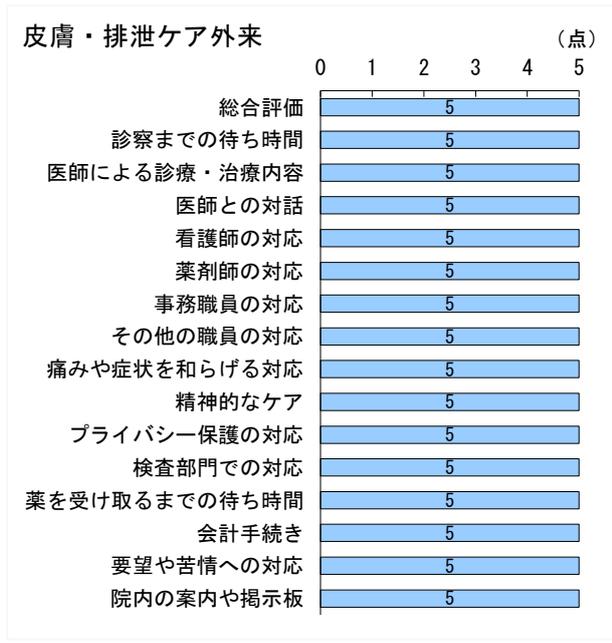
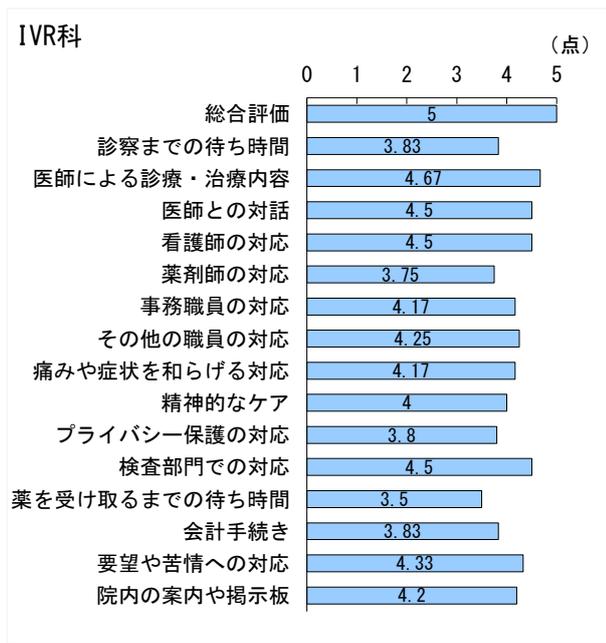


腫瘍循環器科



内分泌・代謝内科





【解析者コメント】

各診療科の点数の低い項目に関しては、改善への取り組みを推進していく。

4 昨年度の調査との比較

(1)「満足度」の比較

2023年度の調査結果との比較は、今回の5段階評価の「満足度」に「ふつう」の割合を合わせた値と2023年度の4段階評価の「満足度」を比較する。

	2024年度	2023年度
診察までの待ち時間	75.9	74.3
医師による診療・治療内容	96.3	97.7
医師との対話	96.0	95.1~97.1
看護師	98.2	97.5~98.4
薬剤師	97.6	97.0~98.5
事務職員	98.4	98.5~98.9
その他のスタッフの対応	97.9	
痛みや症状を和らげる対応	95.6	—
精神的なケア	94.9	—
プライバシー保護の対応	98.4	化療セ 92.2 支持セ 96.2
検査	98.1	—
薬を受け取るまでの待ち時間	77.4	65.8
会計手続き	83.5	83.3
要望や苦情への対応	95.9	—
院内の案内や掲示	96.5	95.6

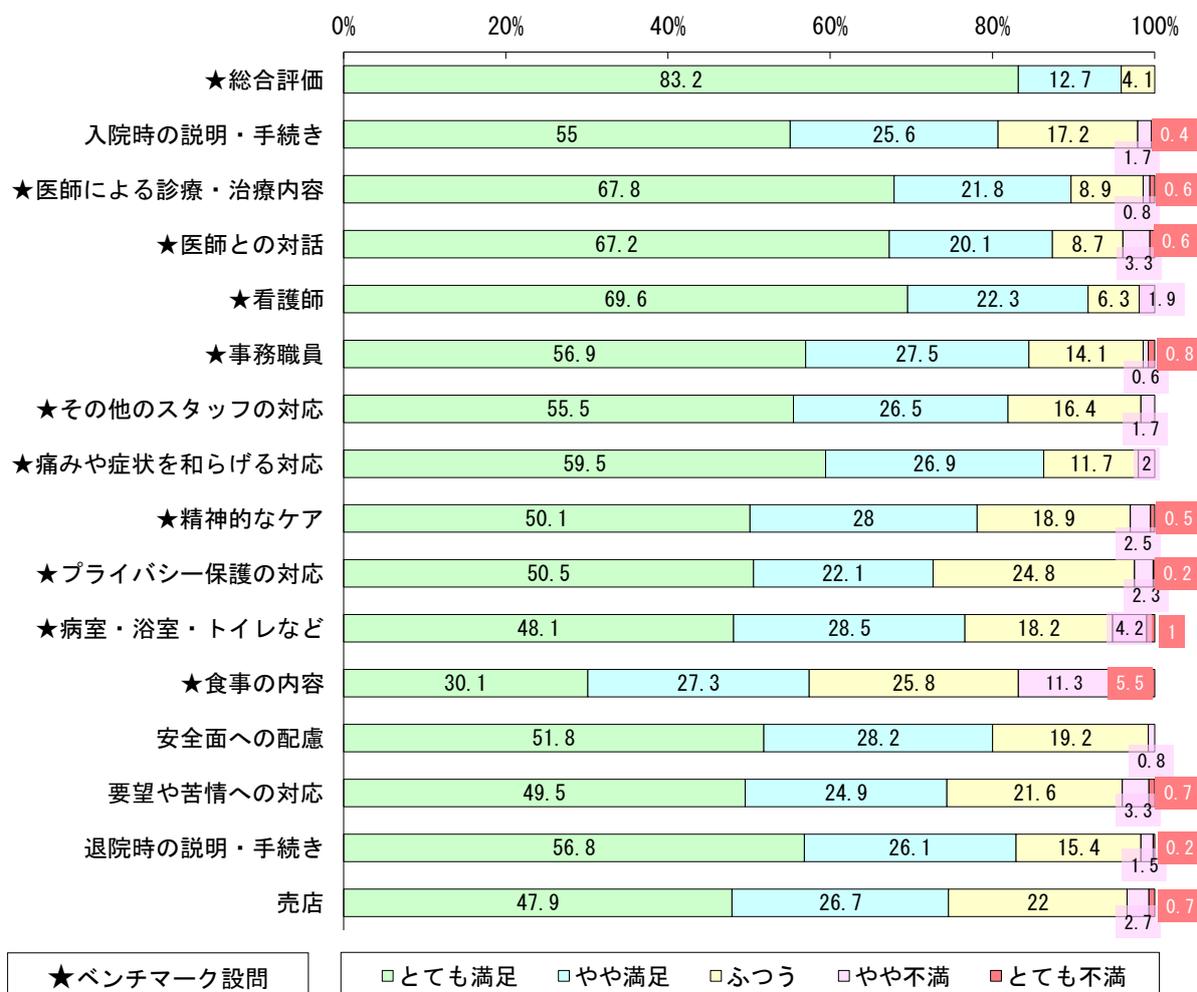
【集計結果】

今年度の設問と昨年度に調査した10項目について比較した結果、概ね同様の結果であった。

Ⅲ 入院患者調査結果

1 全体結果

(1) 満足度割合



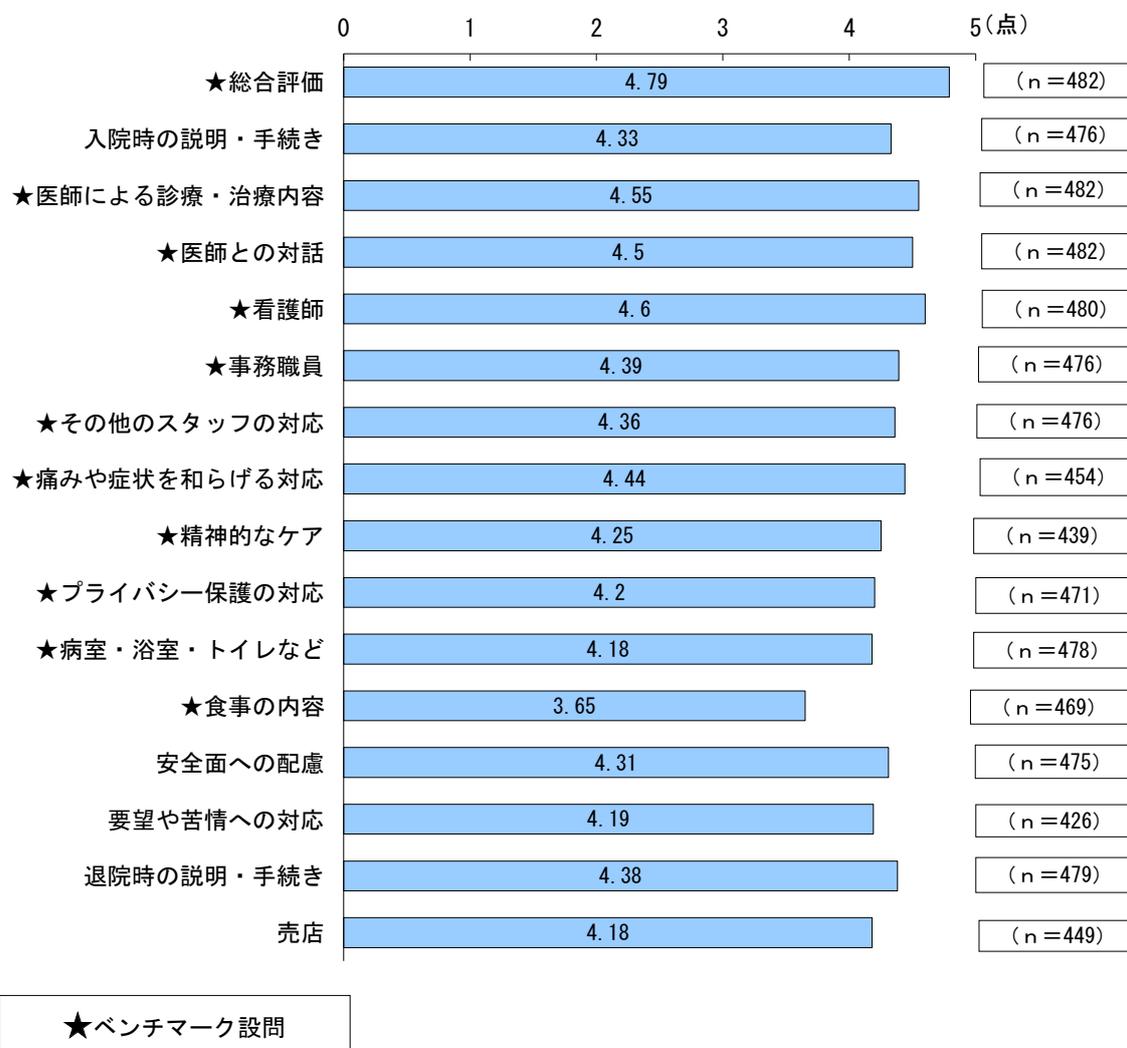
【集計結果】

「とても満足」と「やや満足」を合わせた割合を「満足度」と定義する。各設問の「満足度」は以下の通りである。

『総合評価』95.9%、『入院時の説明・手続き』80.6%、『医師による診療・治療内容』89.6%、『医師との対話』87.3%、『看護師の対応』91.9%、『事務職員の対応』84.4%、『その他のスタッフの対応』82.0%、『痛みや症状を和らげる対応』86.4%、『精神的なケア』78.1%、『プライバシー保護の対応』72.6%、『病室・浴室・トイレなど』76.6%、『食事の内容』57.4%、『安全面への配慮』80.0%、『要望や苦情への対応』74.4%、『退院時の説明・手続き』82.9%、『売店』74.6%となっている。また、『総合評価』は、「やや不満」、「とても不満」の回答はなかった。

(2) 平均得点

「とても満足」5点、「やや満足」4点、「ふつう」3点、「やや不満」2点、「とても不満」1点とし、平均得点で表したグラフを示す。



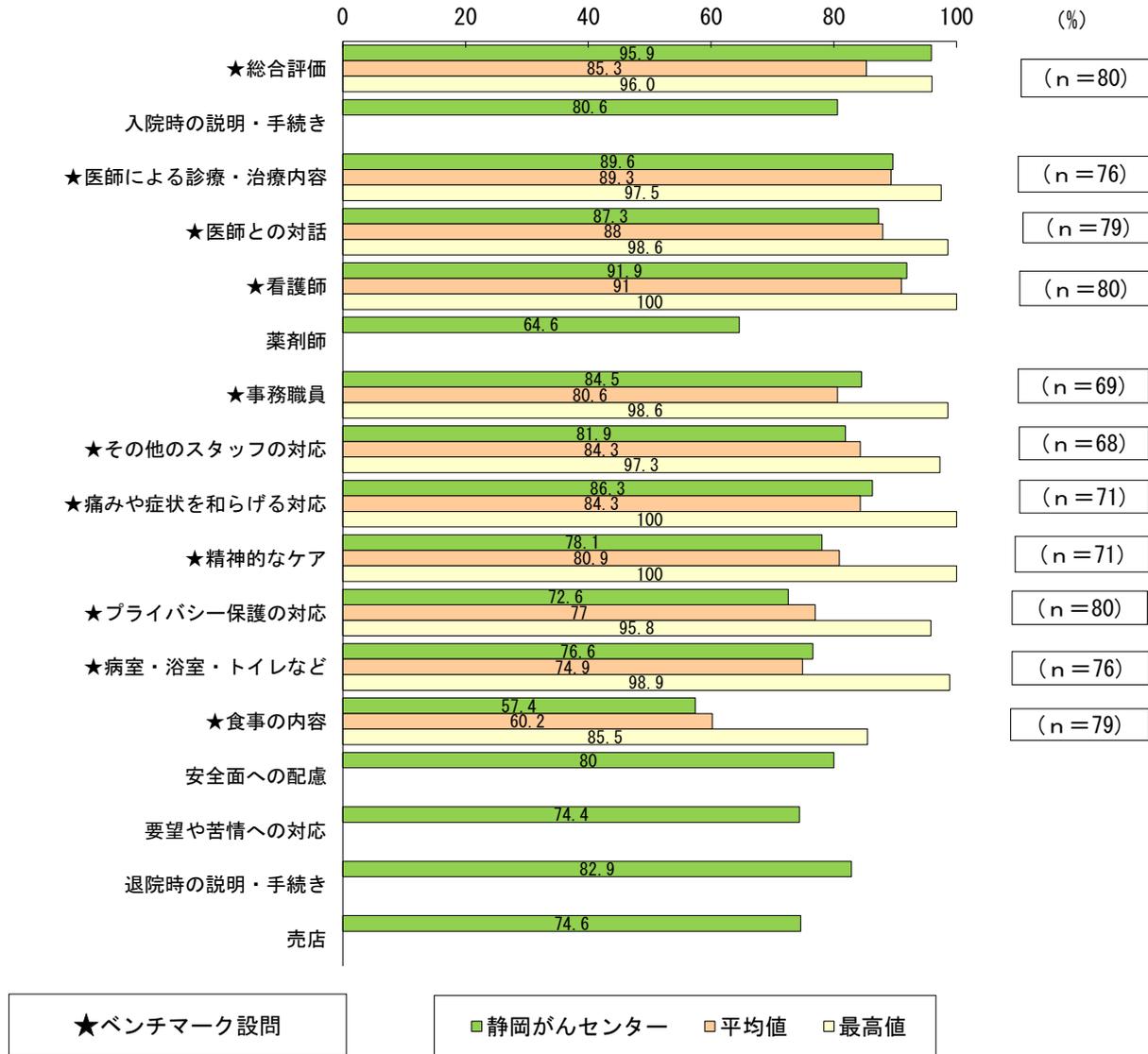
【集計結果】

各設問の平均得点は、『食事の内容』を除き、全て4点以上であった。最も高かったのは、『総合評価』4.79点、最も低かったのは『食事の内容』3.65点であった。

2 他施設との比較（ベンチマーク）

(1) 満足度割合

5段階評価のうち、上位2区分「とても満足」と「やや満足」を合わせた割合を「満足度」と定義する。星印の設問は他施設との比較（ベンチマーク）可能な設問であり、設問毎に静岡がんセンターの「満足度」の結果、登録施設の平均値、最高値、nは登録施設数を示す。



【集計結果】

『総合評価』「静岡がんセンターを親しい方にもすすめようと思いますか」は95.9%で、全設問中、最も「満足度」が高かった。この設問の登録施設数は80で、平均値85.3%、最高値96.0%で、静岡がんセンターは80施設中、2位であった。

ベンチマーク対象設問で平均値より低かった設問は、『医師との対話』87.3%、『その他のスタッフの対応』81.9%、『精神的なケア』78.1%、『プライバシー保護の対応』72.6%、『食事の内容』57.4%の5項目であった。

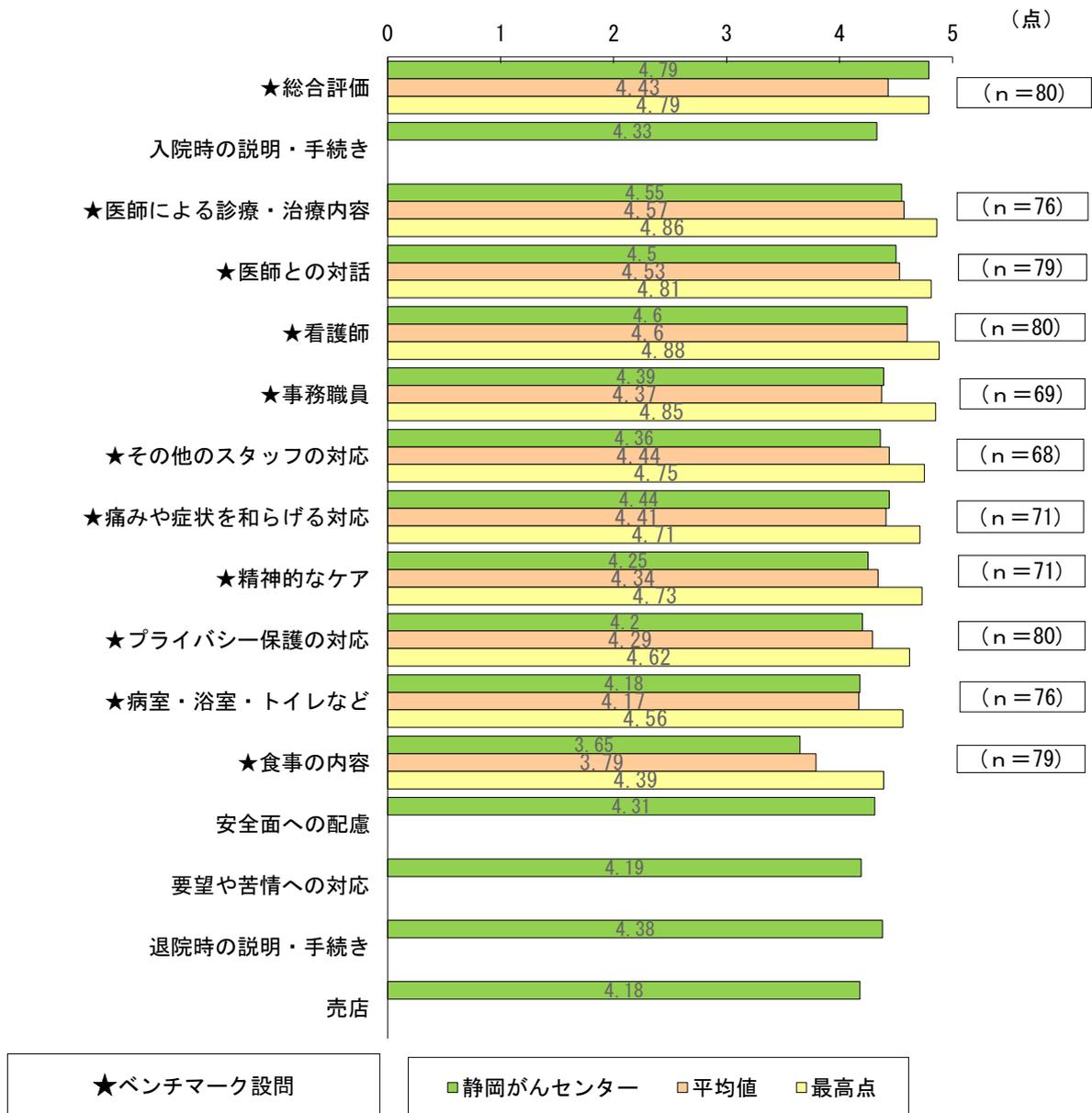
各設問の登録施設数にばらつきが見られるが、「満足度」の高かった設問の順に登録設数と順位を以下に示す。

- ・『総合評価』95.9%、80施設、2位
- ・『看護師』91.9%、80施設、34位
- ・『医師による診療・治療内容』89.6%、76施設、40位
- ・『医師との対話』87.3%、79施設、46位
- ・『痛みや症状を和らげる対応』86.4%、71施設、26位
- ・『事務職員』84.4%、69施設、21位
- ・『退院時の説明・手続き』82.9%（ベンチマーク設問対象外）
- ・『その他のスタッフの対応』82.0%、68施設、51位
- ・『入院時の説明・手続き』80.6%、（ベンチマーク設問対象外）
- ・『安全面への配慮』80.0%
- ・『精神的なケア』78.1%、71施設、50位
- ・『病室・浴室・トイレなど』76.6%、76施設、33位
- ・『売店』74.6%、（ベンチマーク設問対象外）
- ・『要望や苦情への対応』74.4%、（ベンチマーク設問対象外）
- ・『プライバシー保護の対応』72.6%、80施設、61位
- ・『食事の内容』57.4%、79施設、52位

【解析者コメント】

『総合評価』は、80施設中2位という大変良い結果であり、今後も維持していく必要がある。一方、平均値より低かった5項目については、改善に向けて取り組む必要である。

(2) 平均得点



【集計結果】

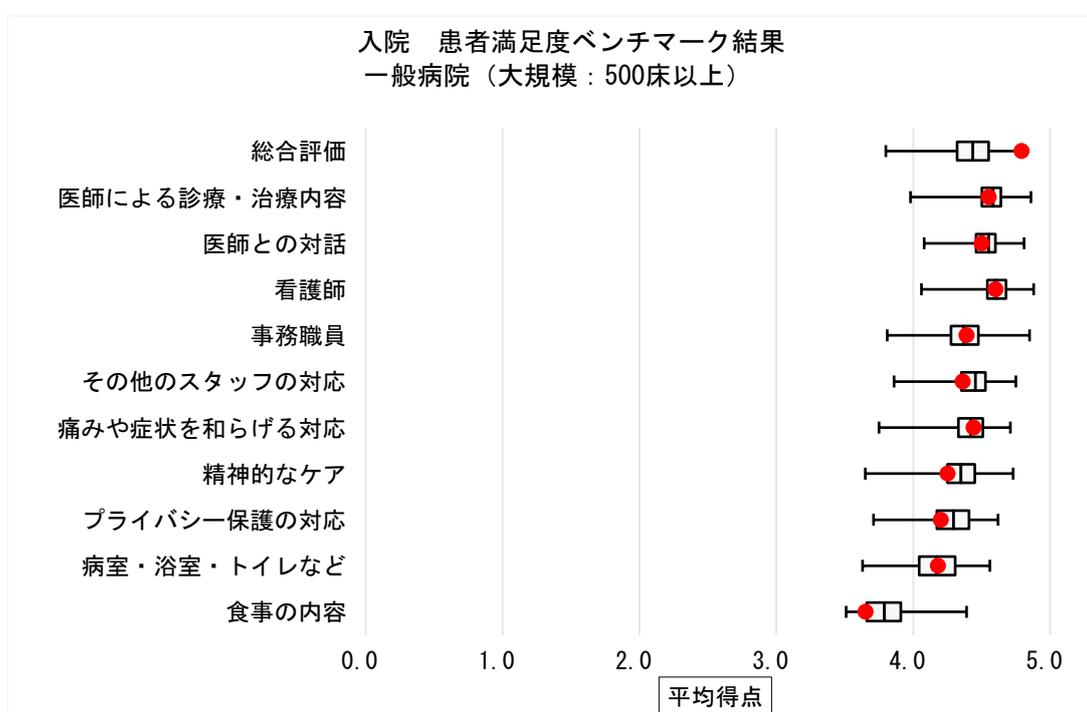
『総合評価』「静岡がんセンターを親しい方にもすすめようと思いますか」は、4.79点で、静岡がんセンターは80施設中、1位であった。一方、ベンチマーク対象設問で平均値より低かった設問は、『医師による診療・治療内容』『医師との対話』、『その他のスタッフの対応』、『精神的なケア』、『プライバシー保護の対応』、『食事の内容』、の6項目であった。

【解析者コメント】

平均得点は、5段階評価を5点～1点として表すため、上位区分の評価が多いほど得点が高くなる。『総合評価』が、「満足度割合」2位で、「平均得点」1位であったのはその結果である。

（3）箱ひげ図

箱ひげ図は、データのばらつきを表す。ひげ（箱の両側の線）の左端は最小値、右端は最大値を示している。箱の中の縦線は中央値を表し、全体の50%の位置に当たる。箱の中の縦線より右側は全体の上位25%～50%の位置、縦線の左側は上位50%～75%に位置していることを示す。赤丸印は静岡がんセンターの値を表す。



【集計結果】

『総合評価』は、ひげ（箱の両側の線）の右端に位置しており、最大値となっている。

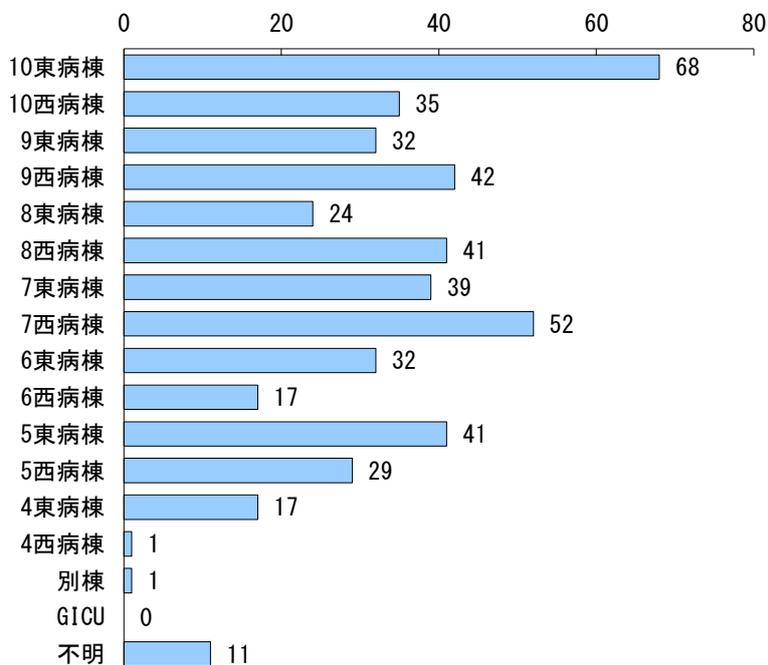
『その他のスタッフの対応』、『精神的なケア』、『プライバシー保護の対応』、『食事の内容』は、箱の左側に位置している。

【解析者コメント】

『その他のスタッフの対応』、『精神的なケア』、『プライバシー保護の対応』、『食事の内容』は、全体の上位から50%～75%に位置しており、改善に向けて取り組む必要がある。

3 病棟別の結果

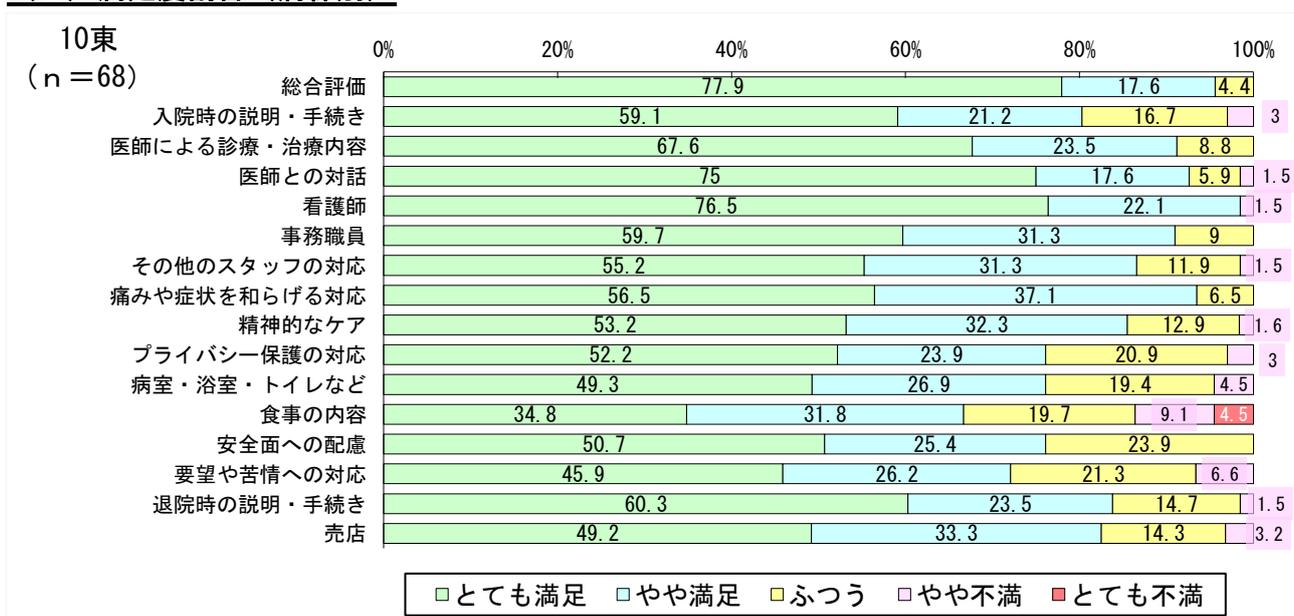
(1) 病棟別回答数 (n=471 病棟不明 11)

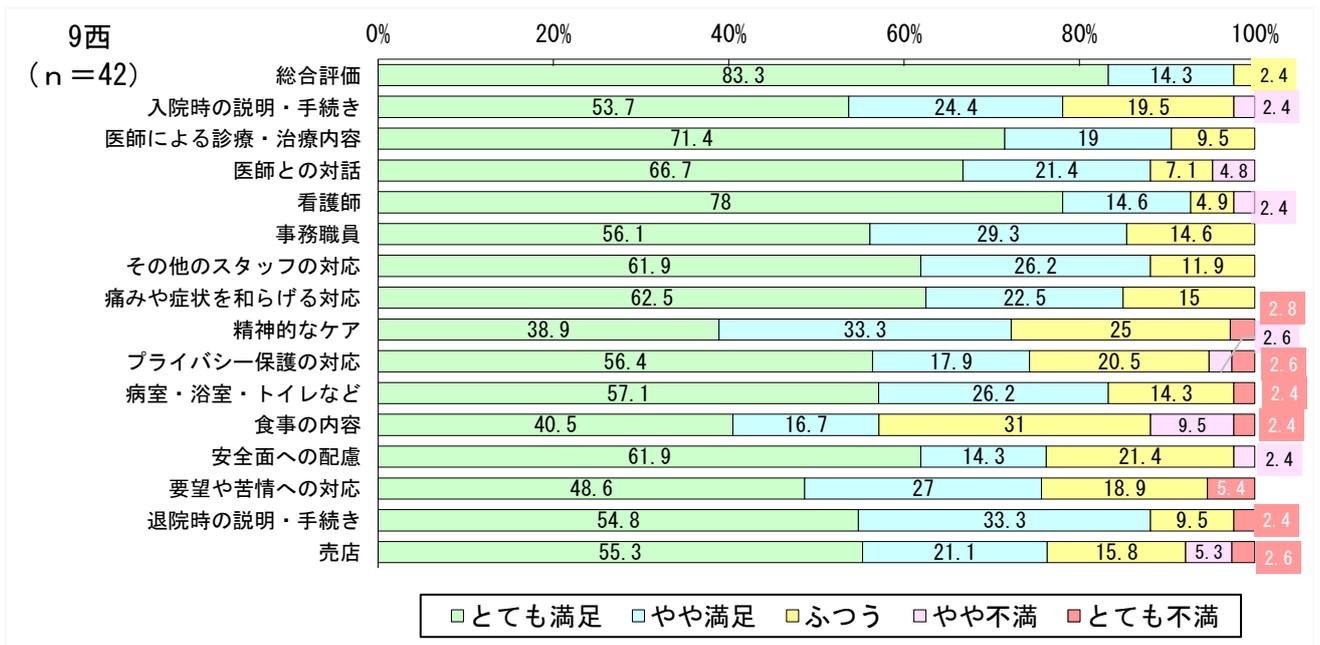
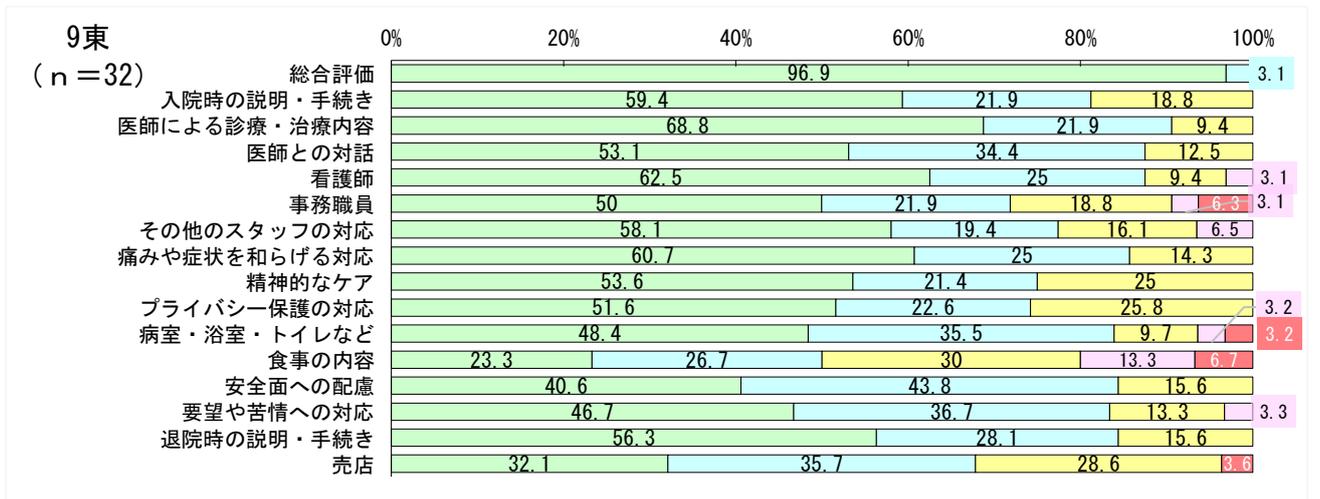
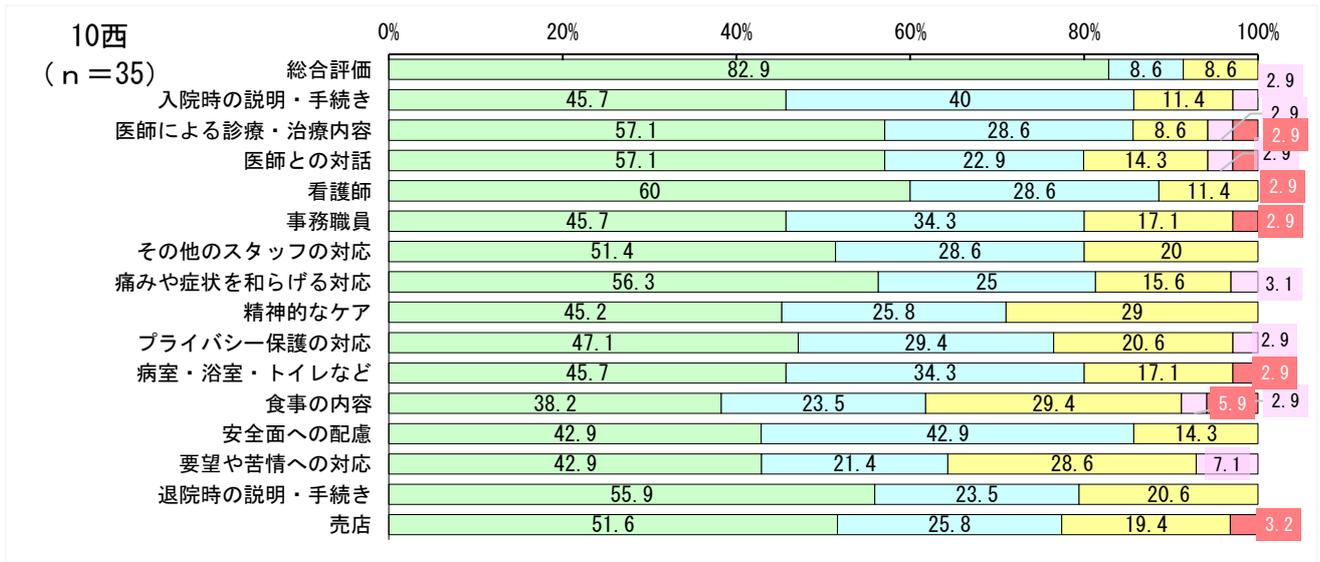


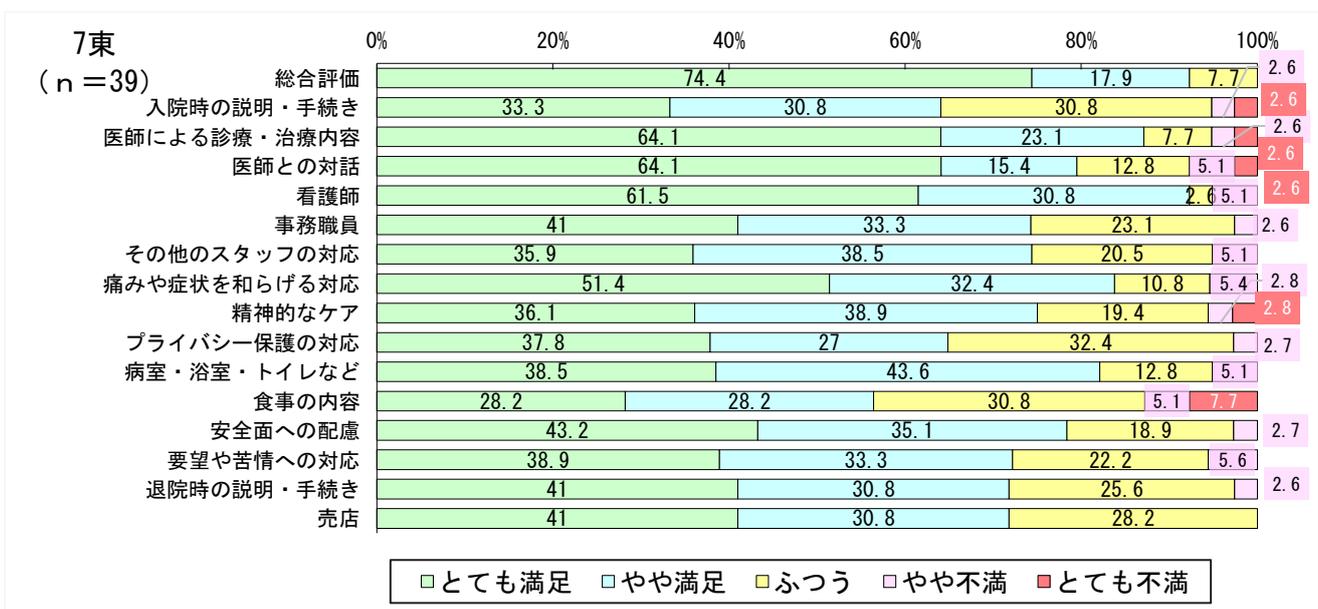
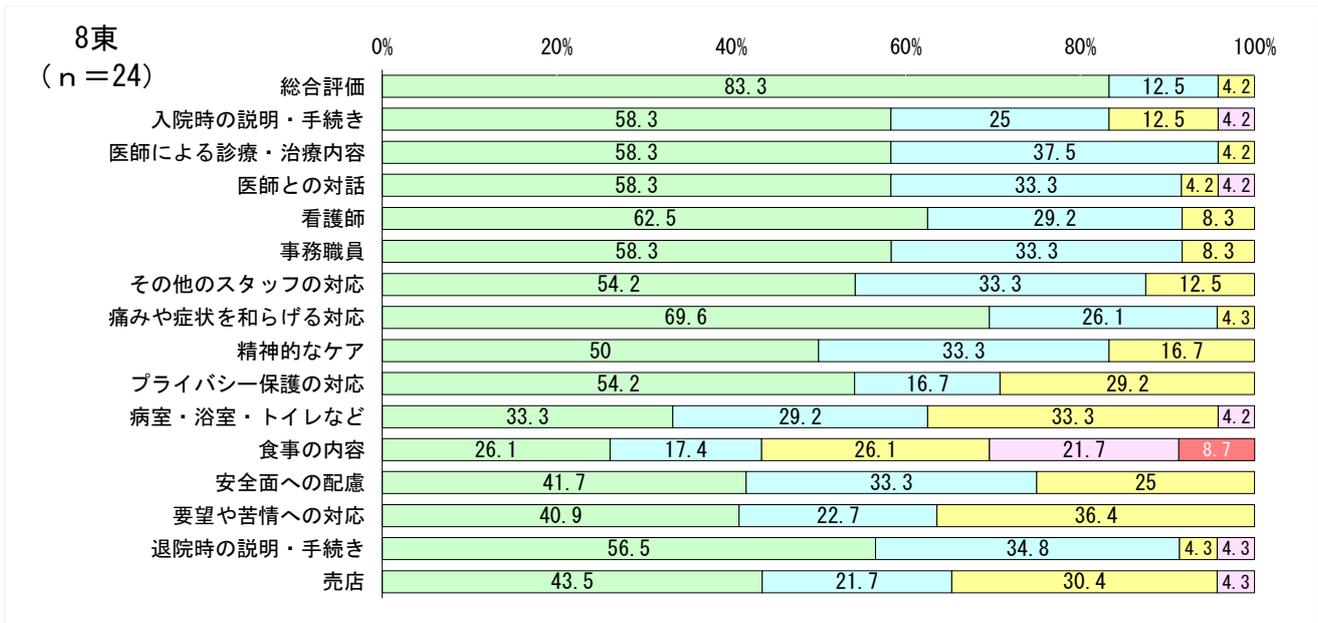
【集計結果】

調査期間中に入院、退院が多い病棟の回答数が多い状況であった。

(2) 満足度割合 (病棟別)







7西
(n=52)



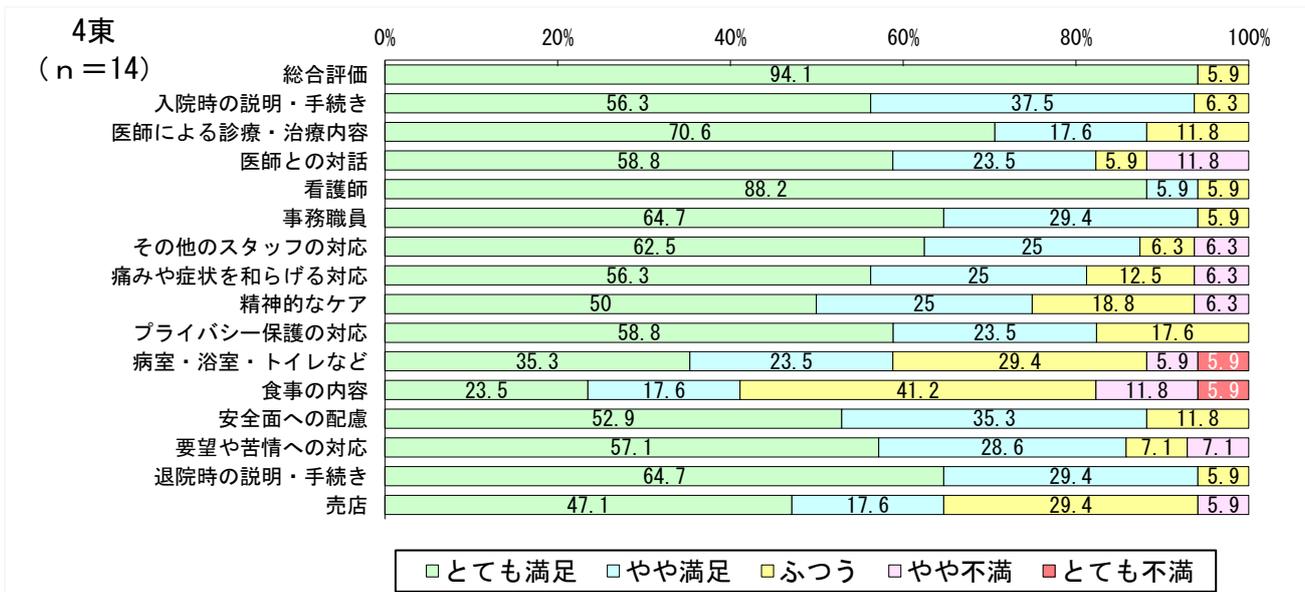
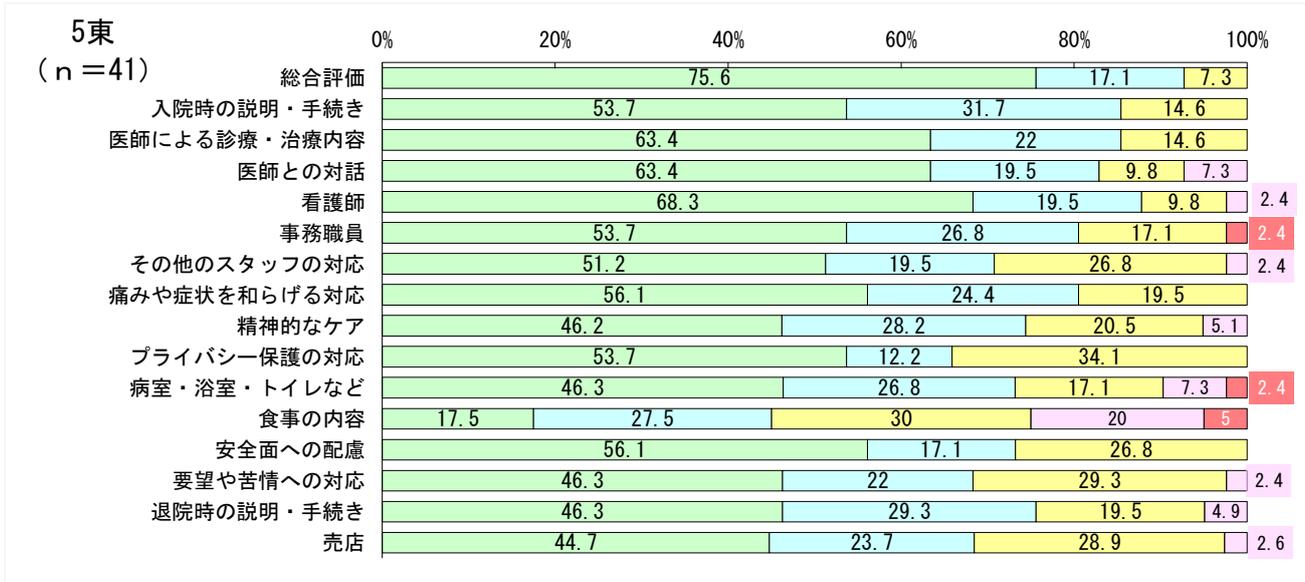
6東
(n=32)

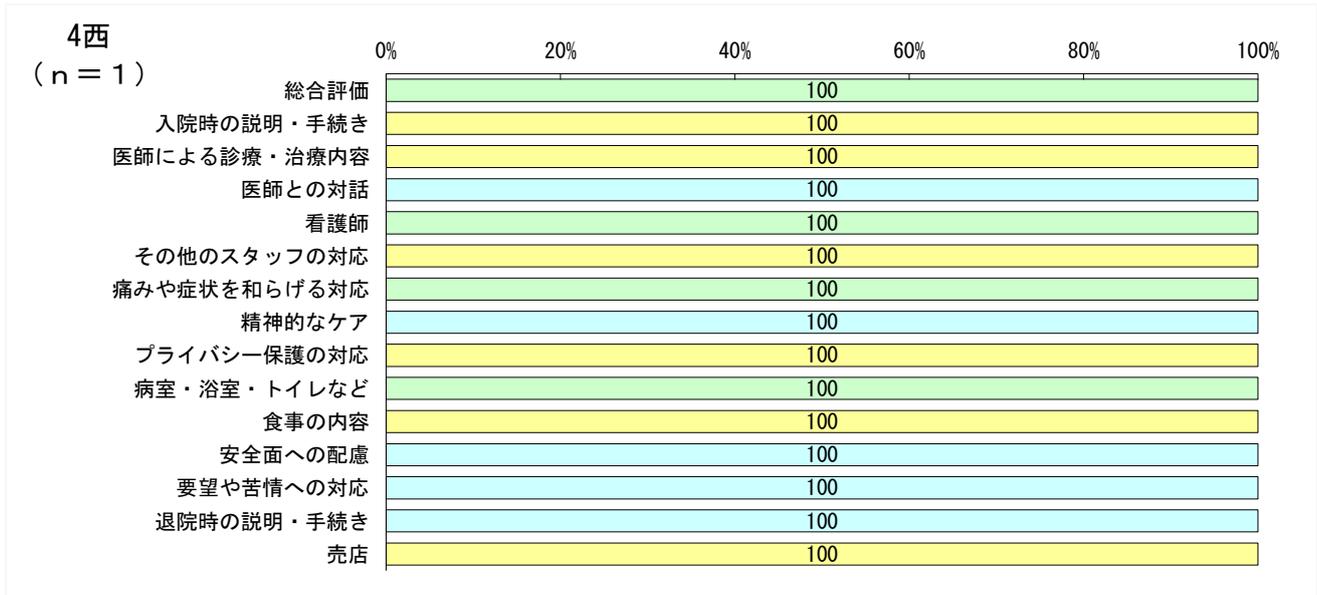


6西
(n=17)

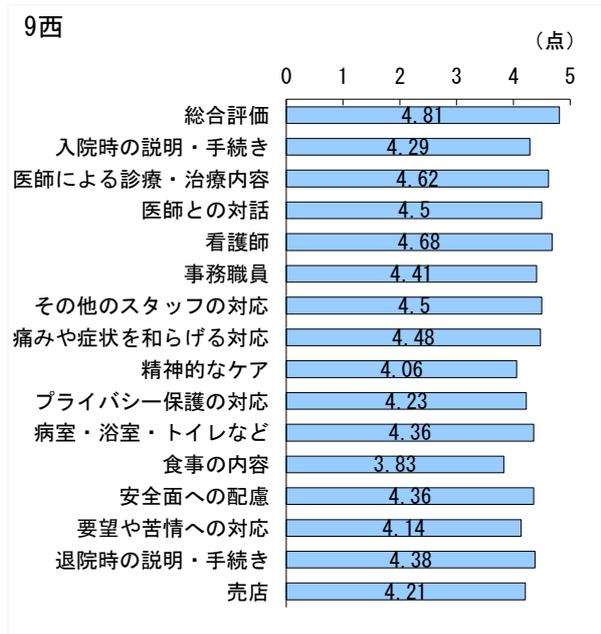
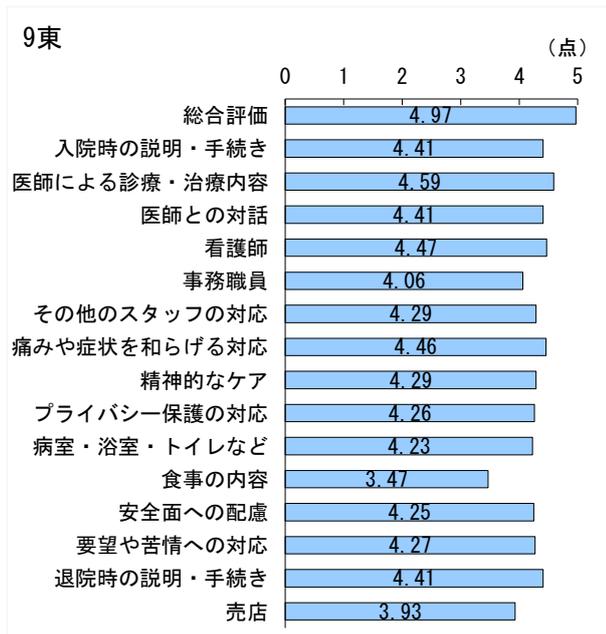
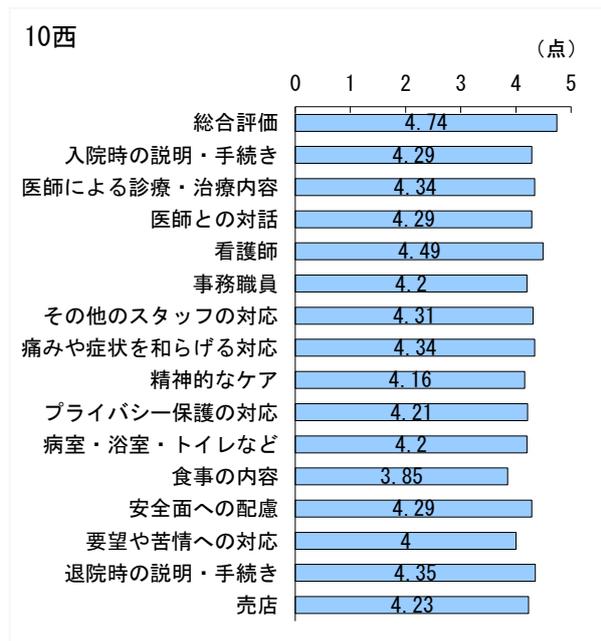
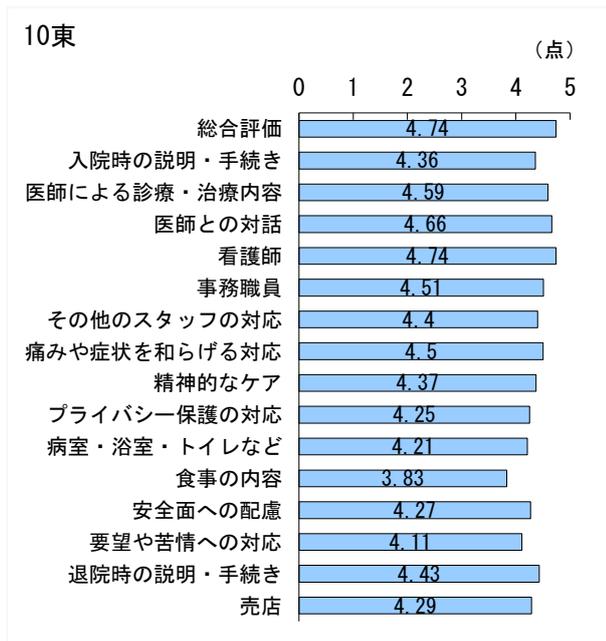


■とても満足 □やや満足 □ふつう □やや不満 ■とても不満

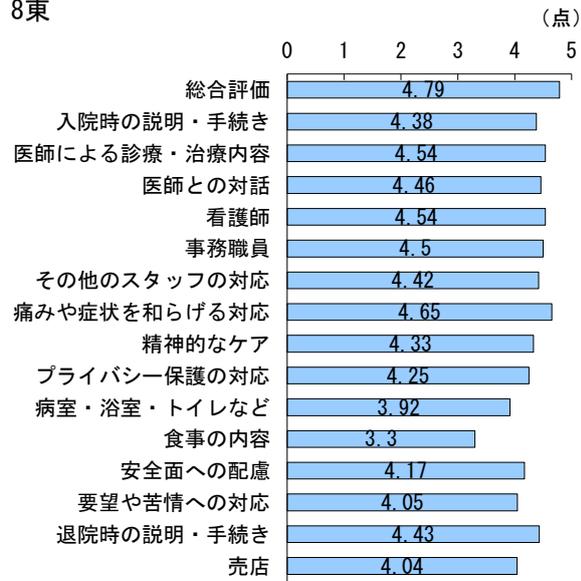




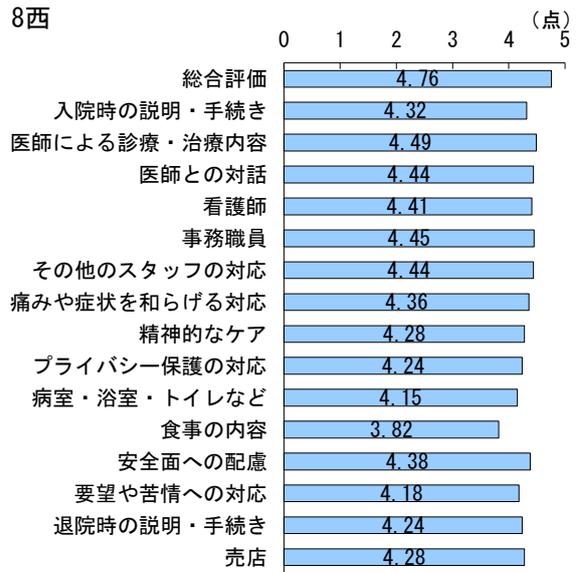
(3) 平均得点 (病棟別)



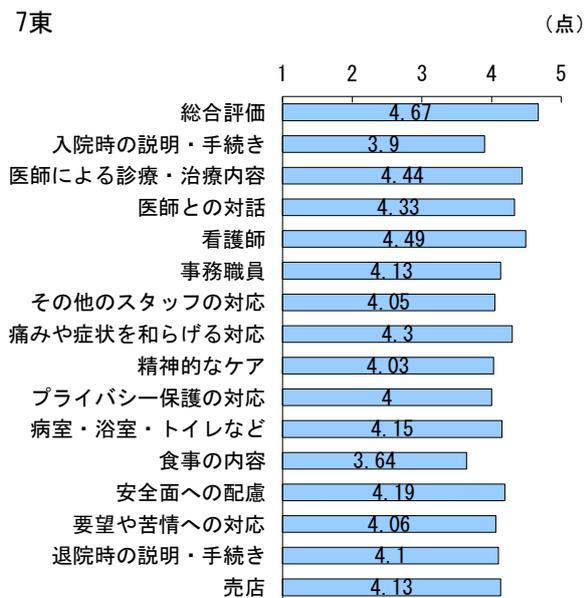
8東



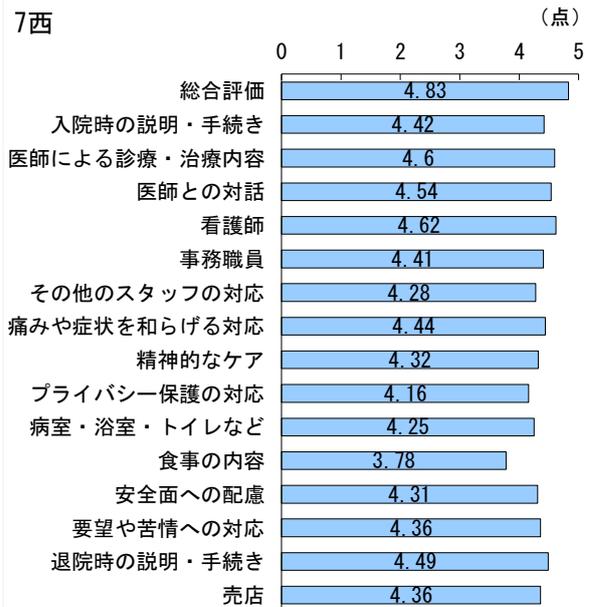
8西

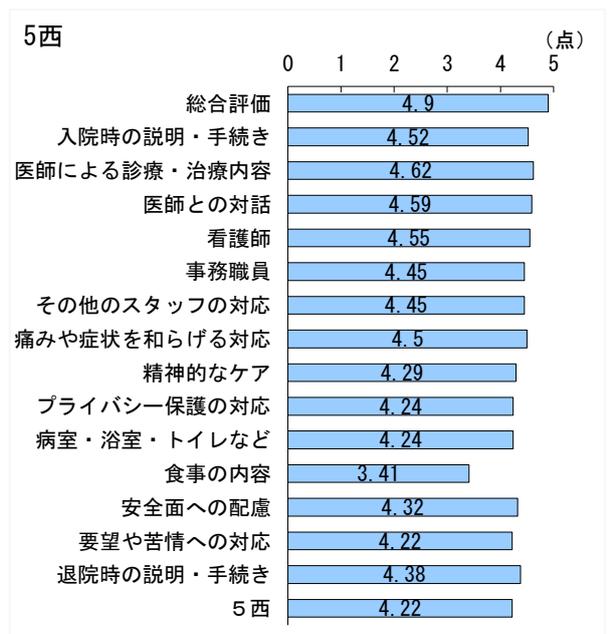
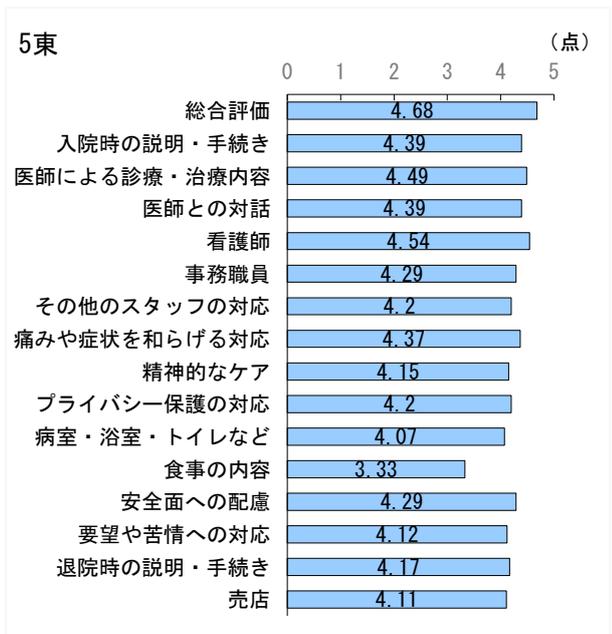
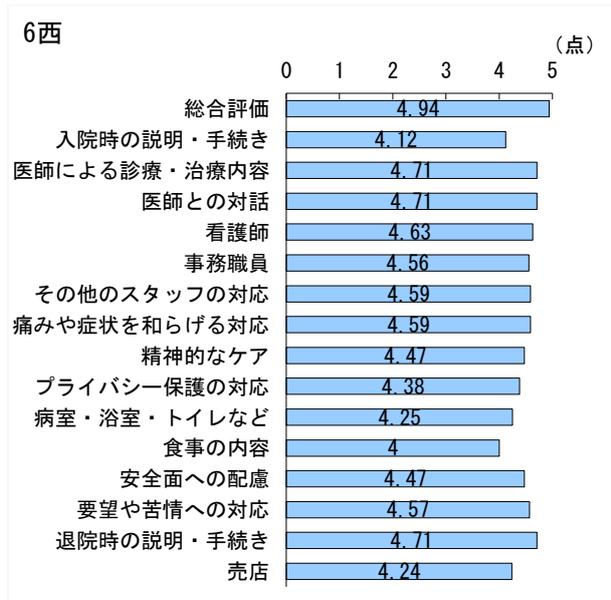
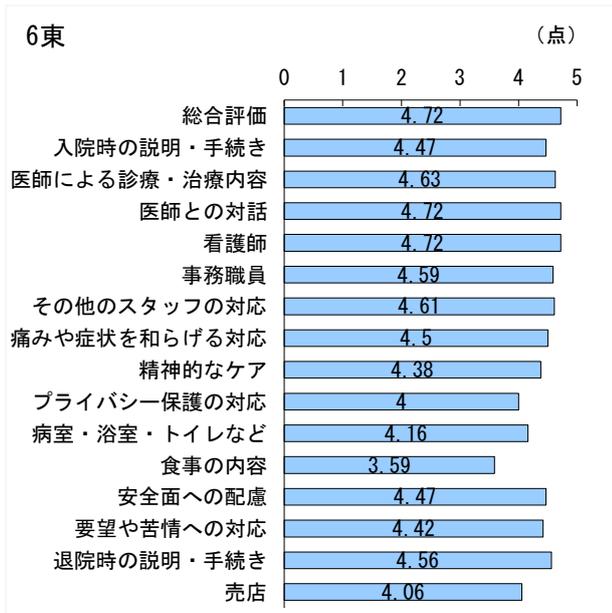


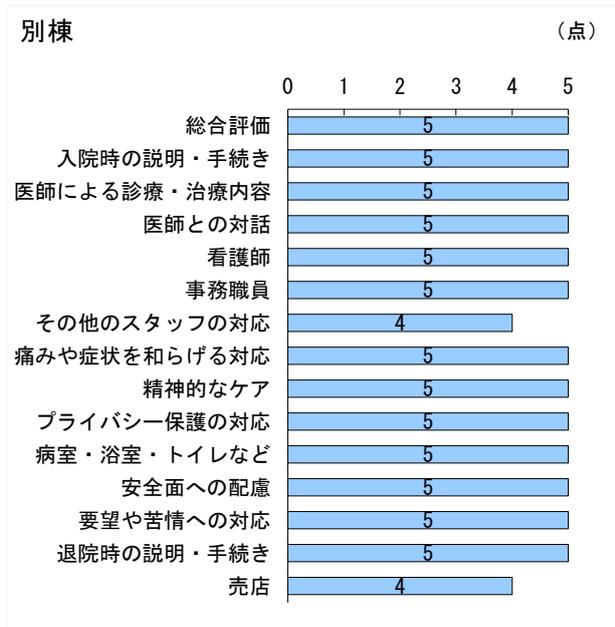
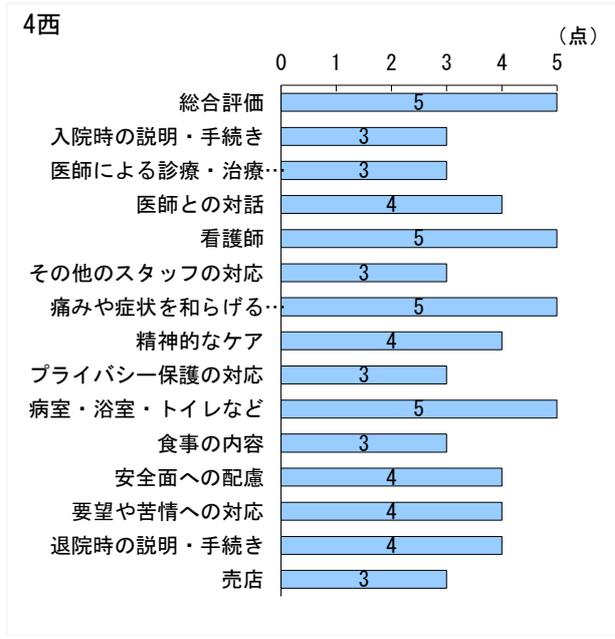
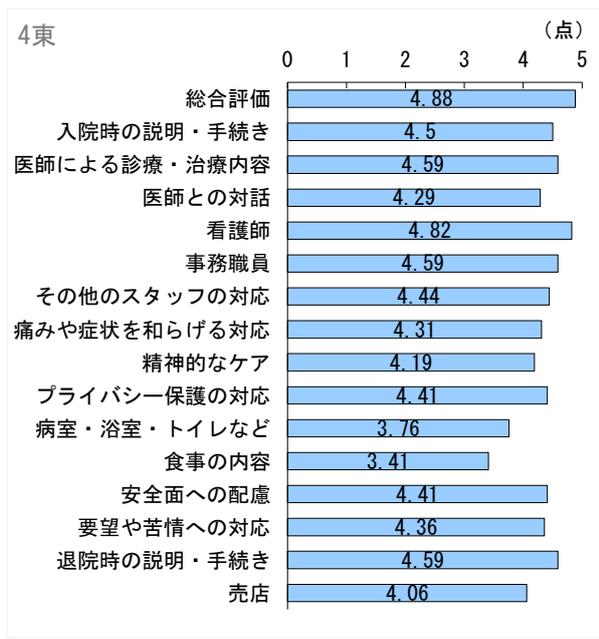
7東



7西







【解析者コメント】

回答者数にばらつきがあったが、『総合評価』ほどの病棟も平均得点が高く、今後も維持が望まれる。点数の低かった項目に関しては、改善への取り組みを推進する。

VI 回答者の属性

(1) 回答者

外来

回答者	回答件数	構成比
患者や利用者本人	618	87.2%
患者や利用者の家族	90	12.7%
患者や利用者の知人	1	0.1%
その他の関係者	0	0.0%
合計	709	100.0%
無回答	6	—

入院

回答者	回答件数	構成比
患者や利用者本人	429	90.3%
患者や利用者の家族	45	9.5%
患者や利用者の知人	0	0.0%
その他の関係者	1	0.2%
合計	475	100.0%
無回答	7	—

(2) 性別

外来

性別	回答件数	構成比
男性	388	55.9%
女性	306	44.1%
合計	694	100.0%
無回答	21	—

入院

性別	回答件数	構成比
男性	240	51.8%
女性	223	48.2%
合計	463	100.0%
無回答	19	—

(3) 年齢

外来

年齢	回答件数	構成比
0～9歳	0	0.0%
10代	0	0.0%
20代	2	0.3%
30代	12	1.7%
40代	36	5.1%
50代	104	14.8%
60代	181	25.8%
70代	274	39.1%
80代	86	12.3%
90代以上	6	0.9%
合計	701	100.0%
無回答	14	—

入院

年齢	回答件数	構成比
0～9歳	0	0.0%
10代	0	0.0%
20代	4	0.8%
30代	7	1.5%
40代	31	6.5%
50代	68	14.3%
60代	125	26.4%
70代	163	34.4%
80代	71	15.0%
90代以上	5	1.1%
合計	474	100.0%
無回答	8	—

(4) 外来 受診した診療科（主な診療科一つ）

区分	回答件数	構成比
脳神経外科	24	3.8%
頭頸部外科	35	5.5%
呼吸器外科	25	3.9%
食道外科	8	1.3%
胃外科	35	5.5%
肝胆膵外科	7	1.1%
大腸外科	17	2.7%
乳腺外科	37	5.8%
婦人科	44	6.9%
眼科	3	0.5%
乳腺腫瘍内科（女性内科）	10	1.6%
泌尿器科	95	14.9%
乳腺画像診断科	1	0.2%
再建・形成外科	3	0.5%
皮膚科	16	2.5%
整形外科	13	2.0%
歯科口腔外科	6	0.9%
消化器内科	60	9.4%
呼吸器内科	74	11.6%
脳神経内科	0	0.0%
新規治療開発科	0	0.0%
血液・幹細胞移植科	57	8.9%
小児科	0	0.0%
原発不明科	0	0.0%
緩和医療科	3	0.5%
感染症内科	0	0.0%
内視鏡科	31	4.9%

区分	回答件数	構成比
腫瘍循環器科	2	0.3%
内分泌・代謝内科	3	0.5%
リハビリテーション科	0	0.0%
麻酔科	0	0.0%
IVR科	6	0.9%
皮膚・排泄ケア外来	1	0.2%
腫瘍精神科	0	0.0%
放射線・陽子線治療センター	21	3.3%
合計	637	94.8%
無回答	78	—

(5) 外来 受診区分

区分	回答件数	構成比
初診	80	13.1%
再診	533	86.9%
合計	613	100.0%
無回答	102	—

(6) 今回入院していた病棟

区分	回答件数	構成比
10 東病棟	68	14.4%
10 西病棟	35	7.4%
9 東病棟	32	6.8%
9 西病棟	42	8.9%
8 東病棟	24	5.1%
8 西病棟	41	8.7%
7 東病棟	39	8.3%
7 西病棟	52	11.0%
6 東病棟	32	6.8%
6 西病棟	17	3.6%
5 東病棟	41	8.7%
5 西病棟	29	6.2%
4 東病棟	17	3.6%
4 西病棟	1	0.2%
別棟	1	0.2%
GICU	0	0.0%
合計	471	100.0%
無回答	11	—

(7) 入院回数

区分	回答件数	構成比
はじめて	203	42.5%
2 回目	80	16.7%
3 回目	58	12.1%
4 回以上	137	28.7%
合計	478	100.0%
無回答	4	—

V 自由回答

静岡がんセンターの基本理念である、患者さんに学び支援するという「患者さんの視点の重視」の観点からは、数値の把握にとどまらず、より具体的な患者さんのご意見や思い、悩み、主観的な評価を理解していくことが重要になる。

このため、この患者満足度調査では限られた設問の選択式回答に加え、選択式回答では表面に表れにくい、患者さんの意見や思い、評価をいただくために、ご自由に書いていただく項目（自由回答）を設けた。

その結果、外来患者さんの調査から延べ221件、入院患者さんの調査から延べ229件の貴重なご意見をいただいた。この多くのご意見を共有し、関係部署で改善に向けて、取り組んでいく必要がある。

外来

性別	男性	女性	不明	合計
延べ人数	96	121	4	221
割合	43.4%	54.8%	1.8%	100.0%

	満足	不満足	感謝	苦情	要望	提案	その他	合計
件数	85	49	9	24	47	1	6	221
割合	38.5%	22.2%	4.1%	10.9%	21.3%	0.5%	2.7%	100.0%

年齢	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90以上	不明	合計
延べ人数		6	16	34	57	86	20	2	0	221
割合	0.0%	2.7%	7.2%	15.4%	25.8%	38.9%	9.0%	0.9%	0.0%	100.0%

以下に、自由回答を掲載する。不満足は赤字、満足は青字で表した。

外来環境

とてもきれいで満足です。
予約制なので人であふれていることもなく安心して受診できます。
どこも清潔で心地良い。
各所にトイレがあるので探すこともなく、すぐに行けるのがとても良いです。いつも安心していられます。
院内にリモートワークができるスペースが欲しいです。
冬の間だけでも朝の寒さ除けができる場所が欲しい。

ピアノが流れているとイイナと思っています。流れているのが夕方なので。
待合室が広くリラックス（ソファー）できる。
化学療法・支持療法センターの待合の椅子が少なく感じる。
臨時で出る椅子が硬くて痛い。長時間待たせるんだから配慮ぐらいしていただきたい
1階のロビーの椅子が4席になっているが、2席にして椅子の数を増やしてほしいです。いつも満席で座れません。

診療エリア、化学療法・支持療法センター

ゆったりして話がしやすいです。
すっきりしていて感じ良い。
診察室での血圧を測って欲しい（備え付け計は正確でない）
独特の臭いが気になります。換気、消毒などしてほしいです。
支持療法センターでもテレビを入れてほしい。
一度の受付で部屋にはいれるようにしてほしい。
治療室とホールの立派さに差がある。ベッド、リクライニングチェアが硬く、長時間の治療は辛い。高齢者、長時間治療者が多く、柔らかい最近の物に取り換え。待合椅子の数が少ない。治療を中心に（ホールとの差がありすぎ）。副作用の多い患者に待ち時間が長いので、ベッド数を増やし、看護師を増やしてなるべく短時間にしてほしい。点滴自動確認計を最近の物へ（看護師さんが少し楽になるのでは？患者も安心する）

掲示・案内表示

掲示や案内表示がわかりにくい時があります
時計が見にくい。目立たない
院内が広すぎてウロウロ。まわりに、迷惑をかけたと思う。ありがとうございました。
入り口付近の案内板に25の案内表示だけ見つけられなかった。
掲示や案内表示が分かりやすい。さらに分かりやすくなるようしてください。
何回も通院している人は良くわかると思いますが、初めて来た人は病院内が広いので、どこに行っていていいかわからず迷います。何か良い方法をお願いします。
よく迷子になります。大きな天井からとか掲示板を設置したらどうでしょうか。
各通路ですが、センターラインが書いてあった方が良いのではと思います。お見合いをしている方角で衝突しそうになる人を良く見かけます。右側通行の徹底が必要ではと思います。

通信

スマホの電波が悪く電子マネーが不便（ソフトバンク）
ソフトバンクの電波が悪い。

ワイモバイルの電波がつながりにくく、**売店にて使用不可**のため、使用できるようになれば入院生活、通院生活もありがたいです。

WiFi フリーがあると良い。

駐車場・通路

時間外の出入（1F）について、**送迎者が横付けできることについて案内を徹底**してください。足が不自由な患者本人を外階段から2Fの正面玄関まで上がらせざるを得ないことがあったため。

駐車場から玄関への通路の幅がもう少し広ければと思うことが、すれ違い追い抜き時

駐車場料金を駐車場を出るときに支払うのではなく、**病院の建物内での事前精算制**にしてはどうでしょうか？

待ち時間

診察時間の厳守

診察時間までの**待ち時間の長さが苦痛**です。ただソファや1人掛の椅子が準備されているので助かります。

検査が終わって、診察室に呼ばれるまで少し**時間が長い**。

検査してから診察までが1時間以上かかった。MRIは予約ですぐできたが、その後の診察まで予約時間が30分以上過ぎる場合等、**近くにずっと座っている場合は一言声をかけて欲しい**。

診察時間30分枠に15人待ちとなっているが、30分で15人診察は無理なのではないかと思う。9:00診察予約で8:00に採血して診察は9:45すぎだった。

化学療法センター 待ち時間が長い時がある。

長い時は2時間半待つことがあるので**1時間ぐらい**になると助かります。

待ち時間が長い。ベッドを増やしてほしい。

くすりの待ち時間が長い

薬の待ち時間については、45分程度かかることもあり、もう少し受け渡しを早くならないかと思えます。おくすり窓口での説明や番号の画面掲示は満足しています。

外来で来るときは**会計が早くてよかった**です。

会計の待ち時間が長い。

会計支払機が頻繁に何台も故障し、そのため長く待たされることが度々ある

10月の検診時の会計で、1時間たっても呼ばれず窓口で問合せしたが、「今日は1～1.5時間かかっています」との事で確認して頂けず、更に待っても呼ばれず、結局**発信機故障**だった。

放射線・陽子線治療センターの利用後、**会計手続きが日々の会計でなく週単位でできることなどをはじめに説明がない**ため、毎日待っていて帰りが遅くなりました。口頭でなくても、**文書を本人に渡してくれば良い**と思います。

ポケベルがあるため、**待ち時間が他の病院に比べ、自由に使える**のがありがたいです。
待ち時間を教えて欲しい。
待ち時間がもう少しスムーズになると嬉しいです。
通院中の**MRIの待ち時間が長く**感じられました。
予約なのに待ち時間が長い。

職員の対応

私と妻がお世話になりました。**担当医の先生の言葉で励まされ**ここまで来ています。ありがとうございます。

今まで●回も手術して頂き、約15年間、診て頂いて長くお世話になり感謝しております。

担当の先生がとても**明るく、お話も分かりやすく**て気持ちが明るく前向きになれたこと、心から感謝しております。

●●科**入院術後に医師による対応説明に大変不快かつ悲しかった**ことがありました。**他科の先生同士の連携不足を患者に上から目線で言われた**。幸い看護師さんに話しを聞いて頂き、部長先生や担当先生より謝罪があり、直ぐに対応されたので気持ちの面で落ち着く事が出来ましたが忘れる事はありません。他科の先生がすばらしいのに残念です。

先生によっては、**言い方の強い説明や決めつけで話す人**がいる。症状で不安なことも多くあるので、ゆっくり優しく説明してほしい。(優しく説明してくれる先生もいます)

限られた時間に、何人かの患者を診察している先生方には本当に感謝しています。そうだからこそ、我々患者は先生方の一言が全てです。**表情、ちょっとした仕草に心を痛める**ことも長く通院しているとなきにしもです。

先生の**最初の説明で副作用の話を知っていると怖くなってしま**う。

こちらからの質問に答えるだけでなく、**医師から積極的に思い当たることを話し説明して欲しい**です。患者では気が付かないことも多々あります。

いつも皆さん**親切**で気持ちいいです。

MRIのお部屋がきれいで、先生もナースも**感じがよく**又来年もきたいと思いました。

丁寧な対応と説明で安心しました。入院時、**メンタル面での不安を聞いてくれて**とてもよかったです。全体的に混雑していないのが良い。

入院中は先生・看護師さんたちに**親切かつ良くしていただき**本当に感謝しております。

医師との伝達事項をよく理解し患者の私に医師からの状態・状況を説明してくれて安心して治療を受けられた。

点滴中に何度も何度も様子を見に来て下さり、安心して治療を受けています。

点滴の終わりブザーが鳴ってもなかなか来てくれない時もある。

化学療法・支持療法センター利用させていただいています。皆様の**心遣い**に感謝しております。
看護師さんたちが**親切**。**点滴が終わってお知らせ音が鳴ってもすぐには来てくれない**のが残念。

玄関出入り口にいる警備員さん達の**挨拶**嬉しいです。&**車椅子などで来院の方達への気遣い**が花丸です。
(玄関)ガードマンと看護師さんが暖かく迎えてくださり、とても**親切**で暖かい1日が始まります。
近隣の病院に比べて職員の皆様の**対応が丁寧**でうれしいです。
医師、スタッフの**皆さんの医療向上**が感じられます。ありがたい日々です。
スタッフが多いので**質問がしやすく場所などすぐわかる**ので心配なかった(初診の時緊張してましたけど)。

検査、治療、医師からの説明等 **丁寧**で安心できます。
私は県外からお世話になっております。地元の大病院よりも貴院の**診察治療方針に大きな信頼**を持っております。貴院に自分の命を預けても後悔はありません。

薬の説明が少ない気がします。
薬が多い時は、1つの袋(ビニール袋)に全部入れていただくと助かる。

栄養相談に寄り添ってくれる
よろず相談室は非常に良い。**年寄りに分かり優しい説明**でした。
仕事を退職する際の**傷病手当の手続き**や、**保険証**のことなどをとても**詳しく丁寧に教えてくれ**大変助かりました。
よろず相談のスタッフの皆様には毎回**励まして**下さり感謝です。

あすなろ図書館

以前勤めていた看護師さんが**本が沢山ある**と言われていました。
充実していて楽しみにしている。
前の**司書さんの方が熱心で親しみやすかった**感じがします。図書館内で静かにしていることも大事ですが、**本の内容や感想をおしゃべりするの**も**楽しみ**の1つでした。
使いやすく活用させていただきました。
図書館が院内にあることがうれしい。もう少し**新しい本も増えたら最高**。
待ち時間に利用したいと思うのですが、**患者でなくても利用して良いのか?入りにくい感じ**がします。
入院時に利用方法が分からなかった。

売店・自動販売機

売店のパン屋さんのパンがとてもおいしい。こむぎ畑さんのパン大好きです。
スタッフさん達、声も出ている。レジ対応良いです。
みかんくらい売店にあったら良いなと思います。
自販機の水が売り切れが多い。

庭園

入院中、庭園を散歩でき気分が安らいだ。
お庭がとてもきれいに整備されていて癒されます。気持ちが穏やかになれます。
庭園に癒されています。
池のコイが全部いなくなり楽しみが減ってしまった。
入院中に散歩をしたが、もう少し整備したら良い庭なのと思った。

その他

とても良い病院だと思うので、是非親しい人にすすめたいが、「がん」センターなので、特にがんとは関係のない人にすすめて、必要以上に混雑させたくない。
いたる所の設備もきれいで皆さん親切でありがたく思っています。先生もなんでも相談できるし、何でも言える雰囲気うれしく思っています。ありがとうございます。
他の病院とは全く違う。患者さんのケアが中心ということは建物からもうかがえる。素晴らしいと思う。
全体的に対応が他の病院と比較してとても良いと（感じが良い）思います。さすがに教育されているのかなあと感じます。院内もいつも清潔で（思い病気の方の）病院と思えない明るさがあります。これからも持続して、こちらを利用される方々が気分よくいられるよう尽力していただきたく思います。他の病院の見本になってください。
皆様方は全てにおいて大満足です。他院も当院を「まねて」欲しいです。
受診者の負担が少ないようにシステムが良くできていると思います。不安を持つての通院ですが安心しています。皆さん優しいです。
病院全体のスタッフ対応が素晴らしい。精神的に安心できる。
院内もいつもきれいで、医師、看護師、その他スタッフの皆様がとても親切で、つらい治療も頑張ることができました。感謝しています。ありがとうございます。
大規模でなくてもよいので、富士又は富士宮にもがんセンターが欲しいです。
入院予約に、とにかく時間がかかりすぎ。
入院時、食事があまりおいしくなかった

入院

性別	男性	女性	不明	合計
延べ人数	100	119	10	229
割合	43.7%	52.0%	4.4%	100.0%

	満足	不満足	感謝	苦情	要望	提案	合計
件数	72	57	29	25	41	5	229
割合	31.4%	24.9%	12.7%	10.9%	17.9%	2.2%	100.0%

年齢	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90以上	不明	合計
延べ人数	1	6	17	36	75	66	22	2	4	229
割合	0.4%	2.6%	7.4%	15.7%	32.8%	28.8%	9.6%	0.9%	1.7%	100.0%

病室

病室が広々としていて、 周りの景色も素晴らしく過ごしやすい かったです。
病室から富士山が見えて、治療中とても 心の支え になった。
病院が国道(246)の近くで高台にあり、富士山側は自然の山々が、反対側は町並みで夜景が美しく、よく眺めていました。 とても良い環境 で満足しました。反対の病室の方から話し声が長くしていたのが(2日間ぐらい)気になりました。
とてもきれいです。 清潔感 を感じます。
明るく病室・デイルームから 外の風景 を見ることが出来て 癒された 。
とても きれい で良かった。
病室2人部屋の為、とても 静か でよかった。
2人部屋でしたが良かったです。
病室の横に2部屋分の トイレがあり、夜間は気になる 時もありました。高齢者の夜間の声が気になりました。
2人部屋でした。 トイレの水流の音が大きすぎ てトイレ側のベッドの方が気の毒です。
テレビ、冷蔵庫は無料 にしてほしい。
テレビ視聴料をもっと 安く してほしい
二人部屋の境が 衝立 のようなもので仕切られている方が良い。
病室がとても 乾燥 していてい喉が苦しかった。
病棟の 室内温度を23度 を希望します。
電気の スイッチが押しやすい所 があると良い。

浴室・シャワー室

シャワー室が カビ が出ていて嫌でした。
風呂が少し 狭い
浴室を使用できる時間を 20 時ぐらいまで使用できるといいと思います。
病棟トイレについて立って小水（小便）をする方がいるので、横に漏らして床が濡れている時がある。座って用を足すよう、 指導や注意貼り紙等 お願いしたい。床が濡れてたらスタッフに連絡して欲しいと表示はあるが？

通信

スマホの電波が悪かったが、今は Wi-Fi が安定してつながる 様になった点が良い。
Wi-Fi も使えてネットにもつながり易く 、入院していても困ることが無かった。
wi-fi がすぐ切れたり動きに弱い 。
Wi-Fi（ノート PC）が時々認証されなくなる ⇒スマホでは問題なかった。

食事

食事が おいしかった です。よく工夫されています（おかずなど）。
糖尿病の方向けの食事があってもよいかもしれない。 普通食が美味しすぎる 。血糖値が上がってしまう。
御飯 がおいしくない、ふりかけをかけないと食べられない。
食事は 色合い も大事だと思います。 味も薄い と思います。1 日入院の人に箸がありませんでした。
食事の 量 が多い。
フルーツ類缶詰 が旨くない。
シチューカレーの野菜をもう少し炒めて 味付け を考えて欲しいと思いました。
食事の 配膳のミス が目立つ。 煮物など硬い 。がんセンターの職員様が朝昼夕食べてみたほうがいいと思います。 まずさ が分かるから、 味が濃い 。ナースの方々や先生方にはよくしていただいています、食事がついていけない。
食事の内容が貧しい。 農産物価格が上がっている ので 了算を当面 30%アップ して欲しい。県に対して自己負担金が増加するのは納得できる。
自己負担を増やしてもよいので、 食事内容のグレードアップ を希望します。

面会

面会時間が 15 時から 17 時の 2 時間だと家族が仕事があり、来ることができないのももう少し 長く してほしいです。
面会時間を 延ばして ほしい。（特に夜、朝）

職員の対応

いつも 明るく接 して下さり、不安なく前向きな気持ちでいられます。
主治医、レジデントの先生にとっても感謝しています。 詳しく説明 してくれるので不安なく入院生活を送れました。
担当の先生の 病気の説明 、手術室での看護師さんとの息の合った動作、これからの 手術の内容など細かにお話し していただき、安心して手術を受けることができました。ありがとうございました。
手術にかなり不安を持っていたが、先生方の 声掛けやチームワーク でとても安心して手術を終えることができた。感謝しています。
職員の皆様の丁寧で判りやすい対応が良かったです。また、主治医の先生が 病室に来て くださり、 治療の話 をして頂き、とても安心でき、前向きな気持ちになりました。 笑顔 でのお話、ほっこりしました。
看護師さんがどなたも あたたかく接 してくれて良かったです。ありがとうございました
看護師の方々、 とても親切 で不安もなく入院できました。ありがとうございました。
看護師さんたちの、至れり尽くせりで感謝しています。
入院時の看護師さんのことですが、点滴終了のアラームが鳴っても担当看護師さんがなかなか来てくれない時がありました。
術後、帰ってくる時 お客さんがたくさんいる所をストレッチャーで通るのがなんだか恥ずかしくて嫌だった。
スタッフ全員が 一生懸命で大変感じが良かった！
レベルの高い知識 がある
スタッフの皆様がとっても 親切 でした。
西と東で対応が違う。

清掃

センター屋内（病室）等、 清掃が行き届いていて清潔 で大変満足です。（他病院で髪の毛、綿埃、トイレの汚れ等目立った。不潔で気が滅入った。）
いつもきれいに掃除が行き届いていて、病院だから当たり前と言えば当たり前ですが、 縁の下の力持ちがいる ことに思いを寄せています。

売店

売店が 充実 していて 足りない物がすぐ揃えられて 良かった。
患者さんに対してとても 良い接客 だと思います。 気遣い が感じられます。
売店の商品もとても 充実 していて助かった。
土日の商品 があまりにも 少なすぎる

売店が 狭い と思います。品数の上では不便さは感じませんが、 通路が狭く買い物がしにくかった と思いました。車椅子がすれ違えるくらいの広さが欲しいと思いました。
売店の販売価格が病院として 市場価格より高い のでは。
売店に 2Lのお茶種類 がもうちょっと欲しかった。麦茶が欲しかった。

美容室

美容室でのシャンプーが良かったです。入院して何日かしてくると腰痛などがしてきます。マッサージやリラクゼーションのようなどころがあると嬉しく思います。
--

あすなろ図書館

マンガを充実させて欲しい。
土・祝日を営業していただきたい。日はお休みで良いです。
土日も開けて欲しい。
雰囲気も明るくて静かな 感じがよく、居心地が私に合っていたので何回か行きました。普段テレビを視聴しない方はおススメの場所だと思います。
とても満足 して使わせてもらいました。
新聞 で情報を得て、 病気の本 を借り勉強できて時間を有効に使えました。

入院生活全体

病室は過ごしやすく良かったです。病棟も静かでスタッフ等対応も丁寧で良かったです。
すべてに関しまして 最高のクオリティ です。ありがとうございます。
施設設備は整っていると感じましたし、病院のスタッフの対応がとても気持ち良かったです。
すべてにおいて、 親切、丁寧、分かりやすい 。わかるまで 説明 してくださいました。病人は優しくしてもらいたいもので、とてもありがたかったです。保険が使えるのにこんなに 清潔ですべての面で満足できる病院 は他にはないと思います。静岡県東部県人でよかったですと思いました。心から感謝しています。ありがとうございました。
大変お世話になりました。ありがとうございました。
静岡がんセンターに来られた事に感謝しています。ありがとうございました。

VI 患者満足度調査部会メンバー

寺島 雅典（調査研究責任者）
片田 真理子
深澤 英里子
鶴田 清子
原田 英幸
梁瀬 博文
望月 美里
渡辺 瞳
杉沢 尚子
徳田 浩一
山下 寿夫
内藤 立暁
石原 純子
岡和田 真里奈
櫻井 美満
廣澤 賢一

VII 調査票

静岡県立静岡がんセンター 外来患者満足度調査

調査票と一緒にお渡しした「説明文書」をご確認後、ご理解いただいたうえで同意していただけるようでしたら、ご回答ください。

なお、調査結果は診療と患者さんやご家族への支援に活かしていきたいと考えております。

どうかご協力をお願い申し上げます。

静岡県立静岡がんセンター 病院長

1. この調査は、①調査票に記入する方法と②インターネットに接続したスマートフォンやタブレットから回答する方法の2通りで行います。調査にご協力同意いただける方は、①または②のいずれかの方法で回答してください。
2. 調査は、無記名で行われ、回答は当センター以外の調査機関でまとめて集計されます。どうか遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
3. 質問 No. 1～16 は、あてはまる欄に1つ〇印をつけてください。(回答必須)
質問 No. 17～21 は、あてはまる選択肢に1つ〇印をつけてください。
なお、具体的なご意見がある場合は自由記載に記入してください。
4. 回答方法
 - ① 調査票に記入し回答をされた場合は、一緒にお渡ししました返信用封筒に入れ、2024年12月13日(金)までに、お近くの郵便ポストか当センター1階と2階に設置した投函箱へ投函してください。
 - ② スマートフォンやタブレットから回答をされる場合は、別紙の QR コードを読み取るか URL に接続して 2024年12月13日(金)までに回答してください。回答は1回のみできます。同じ端末から繰り返し回答はできませんので、ご了承ください。

【お問い合わせ先】

静岡県立静岡がんセンター TEL : 055-989-5222 (代表) 内線 6434

QI (クオリティインプルーブメント) 委員会 患者満足度調査部会 片田真理子

■ **利用日（受診日）：** _____ 月 _____ 日

当てはまる欄に1つ○印を記入してください。

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
1	診察までの待ち時間（診察までの待ち時間に満足していますか）						
2	医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）						
3	医師との対話（医師との対話に満足していますか）						
4	看護師（看護師の対応に満足していますか）						
5	薬剤師（薬剤師の対応に満足していますか）						
6	事務職員（事務職員の対応に満足していますか）						
7	その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフの対応に満足していますか）						
8	痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）						
9	精神的なケア（精神的なケアに満足していますか）						
10	プライバシー保護の対応（診察室等でのプライバシー保護の対応に満足していますか）						
11	検査部門での対応（検査部門での対応に満足していますか）						
12	薬の待ち時間（薬を受け取るまでの待ち時間に満足していますか）						
13	会計手続き（会計手続きの待ち時間に満足していますか）						
14	要望や苦情への対応（要望や苦情への対応に満足していますか）						
15	案内や掲示（院内の案内や掲示に満足していますか）						

16. 静岡がんセンターを親しい方にもすすめようと思いますか？(回答必須)

5 すずめる	4 まあまあすすめる	3 どちらともいえない	2 あまりすすめない	1 すすめない

■ その他、ご意見がありましたら該当の番号とその内容について教えてください。
(複数回答可)

- ① 診察室 ②化学療法センター・支持療法センター ③患者家族支援センター
④ よろず相談 ⑤あすなろ図書館 ⑥売店 ⑦掲示や案内表示
⑧ その他 ()

当てはまる選択肢に1つ○印を記入してください

No.	項目	回答
17	回答者	<input type="checkbox"/> 患者や利用者本人 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の家族 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
18	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
19	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上
20	受診された診療科 (主な診療科を一つ選択)	<input type="checkbox"/> 脳神経外科 <input type="checkbox"/> 頭頸部外科 <input type="checkbox"/> 呼吸器外科 <input type="checkbox"/> 食道外科 <input type="checkbox"/> 胃外科 <input type="checkbox"/> 大腸外科 <input type="checkbox"/> 肝胆膵外科 <input type="checkbox"/> 乳腺外科 <input type="checkbox"/> 婦人科 <input type="checkbox"/> 乳腺腫瘍内科(女性内科) <input type="checkbox"/> 泌尿器科 <input type="checkbox"/> 眼科 <input type="checkbox"/> 皮膚科 <input type="checkbox"/> 再建・形成外科 <input type="checkbox"/> 整形外科 <input type="checkbox"/> 歯科口腔外科 <input type="checkbox"/> 消化器内科 <input type="checkbox"/> 新規治療開発科 <input type="checkbox"/> 呼吸器内科 <input type="checkbox"/> 小児科 <input type="checkbox"/> 血液・幹細胞移植科 <input type="checkbox"/> 原発不明科 <input type="checkbox"/> 緩和医療科 <input type="checkbox"/> 感染症内科 <input type="checkbox"/> 内視鏡科 <input type="checkbox"/> 内分泌・代謝科 <input type="checkbox"/> 腫瘍循環器科 <input type="checkbox"/> 麻酔科 <input type="checkbox"/> リハビリテーション科 <input type="checkbox"/> 腫瘍精神科 <input type="checkbox"/> IVR科 <input type="checkbox"/> 放射線・陽子線治療センター
21	受診区分	<input type="checkbox"/> 初診 <input type="checkbox"/> 再診

ご協力ありがとうございました

静岡県立静岡がんセンター 入院患者満足度調査

調査票と一緒にお渡しした「説明文書」をご確認後、ご理解いただいたうえで同意していただけるようでしたら、ご回答ください。

なお、調査結果は診療と患者さんやご家族への支援に活かしていきたいと考えております。

どうかご協力をお願い申し上げます。

静岡県立静岡がんセンター 病院長

1. この調査は、①調査票に記入する方法と②インターネットに接続したスマートフォンやタブレットから回答する方法の2通りで行います。調査にご協力同意いただける方は、①または②のいずれかの方法で回答してください。
2. 調査は、無記名で行われ、回答は当センター以外の調査機関でまとめて集計されます。どうか遠慮のない率直なご意見をお寄せください。
3. 質問 No. 1～16 は、あてはまる欄に1つ〇印をつけてください。(回答必須)
質問 No. 17～21 は、あてはまる選択肢に1つ〇印をつけてください。
なお、具体的なご意見がある場合は自由記載に記入してください。
4. 回答方法
 - ① 調査票に記入し回答をされた場合は、一緒にお渡ししました返信用封筒に入れ、2024年12月13日(金)までに、お近くの郵便ポストか当センター1階と2階に設置した投函箱へ投函してください。
 - ② スマートフォンやタブレットから回答をされる場合は、別紙の QR コードを読み取るか URL に接続して 2024年12月13日(金)までに回答してください。回答は1回のみできます。同じ端末から繰り返し回答はできませんので、ご了承ください。

【お問い合わせ先】

静岡県立静岡がんセンター TEL : 055-989-5222 (代表) 内線 6434

QI (クオリティインプルーブメント) 委員会 患者満足度調査部会 片田真理子

■ 退院日： _____月 _____日

No.	項目	5 とても満足	4 やや満足	3 ふつう	2 やや不満	1 不満	0 利用なし
1	入院時の説明・手続き（入院時の手続きに満足していますか）						
2	医師による診療・治療内容（医師による診療・治療内容に満足していますか）						
3	医師との対話（医師との対話に満足していますか）						
4	看護師（看護師の対応に満足していますか）						
5	事務職員（事務職員の対応に満足していますか）						
6	その他のスタッフの対応（その他の病院スタッフの対応に満足していますか）						
7	痛みや症状を和らげる対応（痛みや症状を和らげる対応に満足していますか）						
8	精神的なケア（精神的なケアに満足していますか）						
9	プライバシー保護の対応（病室でのプライバシー保護の対応に満足していますか）						
10	病室・浴室・トイレなど（病室・浴室・トイレなどに満足していますか）						
11	食事（食事の内容に満足していますか）						
12	安全面への配慮（安全面への配慮に満足していますか）						
13	要望や苦情への対応（要望や苦情への対応に満足していますか）						
14	退院時の説明・手続き（退院時の説明・手続きに満足していますか）						
15	売店（売店について満足していますか）						

16. 静岡がんセンターを親しい方にもすすめようと思いますか？ (回答必須)

当てはまる欄に1つ○印を記入してください。

5	すすめる	4	まあまあすすめる	3	どちらともいえない	2	あまりすすめない	1	すすめない

■ その他、ご意見がありましたら該当の番号とその内容について教えてください。
(複数回答可)

- ① 病室・病棟 ② よろず相談 ③ あすなろ図書館 ④ 売店
⑤ 掲示や案内表示 ⑥ その他 ()

当てはまる選択肢に1つ○印を記入してください。

No.	項目	回答
17	回答者	<input type="checkbox"/> 患者や利用者本人 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の家族 <input type="checkbox"/> 患者や利用者の知人 <input type="checkbox"/> その他の関係者
18	利用者の性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
19	利用者の年齢	<input type="checkbox"/> 0～9歳 <input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代 <input type="checkbox"/> 80代 <input type="checkbox"/> 90代以上
20	今回、入院された病棟 (退院日に入院されていた病棟)	<input type="checkbox"/> 10 東病棟 <input type="checkbox"/> 10 西病棟 <input type="checkbox"/> 9 東病棟 <input type="checkbox"/> 9 西病棟 <input type="checkbox"/> 8 東病棟 <input type="checkbox"/> 8 西病棟 <input type="checkbox"/> 7 東病棟 <input type="checkbox"/> 7 西病棟 <input type="checkbox"/> 6 東病棟 <input type="checkbox"/> 6 西病棟 <input type="checkbox"/> 5 東病棟 <input type="checkbox"/> 5 西病棟 <input type="checkbox"/> 4 東病棟 <input type="checkbox"/> 4 西病棟 <input type="checkbox"/> 別棟 <input type="checkbox"/> GICU
21	今回の入院回数	<input type="checkbox"/> はじめて <input type="checkbox"/> 2回目 <input type="checkbox"/> 3回目 <input type="checkbox"/> 4回以上

ご協力ありがとうございました

